

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

GEAN CARLOS ZANARDI

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA SAÚDE E QUALIDADE
DE VIDA DOS CONTABILISTAS DE FLORIANÓPOLIS**

**FLORIANÓPOLIS
2012**

GEAN CARLOS ZANARDI

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA SAÚDE E QUALIDADE
DE VIDA DOS CONTABILISTAS DE FLORIANÓPOLIS**

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Marina Keiko Nakayama, Dra.

**FLORIANÓPOLIS
2012**

GEAN CARLOS ZANARDI

**O ESTRESSE OCUPACIONAL E SUA INFLUÊNCIA NA SAÚDE E QUALIDADE
DE VIDA DOS CONTABILISTAS DE FLORIANÓPOLIS**

Esta monografia foi apresentada no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina, obtendo a nota final _____ atribuída pela banca examinadora constituída pela professora orientadora e membros abaixo mencionados.

Florianópolis, SC, 22 de junho de 2012.

Professor Dr. Irineu Afonso Frey
Coordenador de Monografias do Departamento de Ciências Contábeis

Professores que compuseram a banca examinadora:

Professora Dra. Marina Keiko Nakayama
Orientadora

Professor Dr. Leonardo Flach
Membro

Professor Dr. Pedro José von Mecheln
Membro

Dedico este trabalho à minha mãe,
Anita Margarida Ludwig (*in
memorian*), pelo exemplo de amor,
bondade e dedicação, pelos valores e
ensinamentos.

AGRADECIMENTOS

A minha amada esposa Eleci, pelo incentivo e apoio em todos os momentos da minha vida.

A minha orientadora, professora Marina, pela dedicação, comprometimento e ensinamentos que tornaram possível a conclusão deste trabalho.

Aos meus pais, Ivan e Anita, que apesar das dificuldades sempre incentivaram os meus estudos.

Aos contabilistas que participaram da pesquisa, dividindo aspectos de suas vidas pessoais e profissionais.

Aos meus queridos irmãos, Geila, Oscar e Jordano, por me ajudarem sempre que precisei.

Aos pequenos Billy, Mel e Lisa, pelas alegrias que nos proporcionam.

Aos professores e colegas, que me acompanharam nesta importante etapa.

A todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho. Muito obrigado!

“Somos o que repetidamente fazemos. A excelência, portanto, não é um efeito, mas um hábito.”

Aristóteles

RESUMO

ZANARDI, Gean Carlos. **O estresse ocupacional e sua influência na saúde e qualidade de vida dos contabilistas de Florianópolis**. 2012. 74 p. Trabalho de Conclusão de Curso (monografia) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

Orientadora: Marina Keiko Nakayama, Dra.

Atualmente o estresse no trabalho é um dos grandes problemas enfrentados pelos indivíduos e organizações. Este estudo teve como objetivo examinar a influência do estresse ocupacional entre os contabilistas que atuam em organizações contábeis de Florianópolis. A pesquisa teve aplicação de metodologia de caráter descritivo, com abordagem quantitativa. Como instrumento para coleta dos dados foi utilizado um questionário, aplicado aos contabilistas, que abordou os aspectos pessoais e profissionais como gênero, faixa etária, situação conjugal, renda familiar, grau de instrução, atividades desempenhadas, etc., além de aspectos relacionados ao estresse na profissão, como agentes estressores, sintomas, estratégias para reduzir o estresse, etc. Foram distribuídos, de forma aleatória, cerca de quatrocentos questionários. A amostra da pesquisa compreendeu setenta e sete questionários respondidos. Foram identificados como principais agentes estressores na profissão contábil o excesso de mudanças, a elevada carga de trabalho e as atividades burocráticas e monótonas. O estudo possibilitou examinar os níveis de estresse experimentados pelos contabilistas que compuseram a amostra, e identificar os principais pontos relacionados a causas, efeitos e estratégias de controle do estresse ocupacional. Verificou-se que entre as estratégias mais utilizadas pelos contabilistas para combater ou administrar o estresse, estão o enfrentamento do agente estressor e evitar situações estressantes. Os contabilistas também adotam estratégias relacionadas à melhoria da qualidade de vida, como alimentação adequada, tempo de sono adequado, prática de atividades físicas, administração do tempo, lazer e entretenimento. De um modo geral, observou-se que os contabilistas participantes da pesquisa têm a percepção de quais são os principais agentes causadores de estresse na profissão e também das medidas possíveis para administração do problema.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Estressores. Profissão contábil

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Estressores na vida de cada pessoa.....	35
Figura 2 - Modelo do U invertido da relação entre estresse e desempenho.....	36
Figura 3 - Como o estresse pode provocar doenças.....	39
Figura 4 - Usuários da informação contábil.....	41

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Desgaste no trabalho e suas categorias.....	33
Quadro 2 - O futuro do profissional de contabilidade.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Intensidade dos fatores causadores de estresse na profissão.....	55
Tabela 2 – Acontecimentos ou mudanças drásticas na vida.....	60
Tabela 3 – Estratégias para administração do estresse.....	61

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição por gênero.....	48
Gráfico 2 – Distribuição por faixa etária.....	49
Gráfico 3 – Gênero x Faixa Etária.....	49
Gráfico 4 – Distribuição por grau de escolaridade.....	50
Gráfico 5 – Grau de escolaridade x faixa etária.....	50
Gráfico 6 – Distribuição por renda familiar.....	51
Gráfico 7 – Renda familiar x grau de escolaridade.....	51
Gráfico 8 – Distribuição por principal atividade em contabilidade.....	52
Gráfico 9 – Principal atividade x gênero.....	53
Gráfico 10 – Principal atividade x grau de escolaridade.....	53
Gráfico 11 – Principal atividade x renda familiar.....	54
Gráfico 12 – Intensidade dos fatores causadores de estresse na profissão.....	57
Gráfico 13 – Distribuição por fase de estresse.....	58
Gráfico 14 – Fase de estresse x principal atividade profissional.....	58
Gráfico 15 – Fase de estresse x renda familiar.....	59
Gráfico 16 – Fase de estresse x atividade profissional extra.....	59
Gráfico 17 – Fase de estresse x acontecimentos drásticos.....	61

LISTA DE SIGLAS

AIDF – Autorização de Impressão de Documentos Fiscais
AIS - The American Institute of Stress
CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados
CFC – Conselho Federal de Contabilidade
CND – Certidão Negativa de Débito
CRCRS – Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul
CRCSC – Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina
CRF – Certificado de Regularidade do FGTS
DACON – Demonstrativo de Apuração de Contribuições Sociais
DARF – Documento de Arrecadação de Receitas Federais
DCTF – Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais
DIMOB – Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias
DIPJ – Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica
Declaração de Informações Econômico-fiscais da Pessoa Jurídica.
DIRF - Declaração do Imposto Retido na Fonte
EUA – Estados Unidos da América
FCONT – Controle Fiscal Contábil de Transição
FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
GFIP – Guia de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social
GIA - Guia de Informação e Apuração
GPS – Guia da Previdência Social
GRCS – Guia de Recolhimento da Contribuição Sindical
GRRF – Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS
ICMS – Imposto sobre a Circulação de Mercadorias e Serviços
IPI – Imposto sobre Produtos Industrializados
ISMA-BR - International Stress Management Association
ISSL - Inventário de Sintomas de Stress para Adultos, de Lipp
ISSQN – Imposto sobre serviços de qualquer natureza
LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real
LTCAT – Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho

OMS - Organização Mundial de Saúde

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

PIB – Produto Interno Bruto

PIS – Programa de Integração Social

PJSI – Declaração Simplificada da Pessoa Jurídica

PPP – Perfil Profissiográfico Previdenciário

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

RAIS – Relação Anual das Informações Sociais

SINTEGRA – Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais
com Mercadorias e Serviço

SPED Contábil – Escrituração Contábil Digital

SPED FISCAL – Escrituração Fiscal Digital

TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Tema e problema.....	14
1.2	Objetivos	15
1.2.1	Objetivo geral	15
1.2.2	Objetivos específicos.....	15
1.3	Justificativa do estudo	15
1.4	Procedimentos metodológicos.....	16
1.4.1	Classificação da pesquisa	17
1.4.2	População e amostra.....	18
1.4.3	Instrumento de coleta dos dados	18
1.4.4	Tratamento dos dados.....	19
1.5	Limitações da pesquisa	20
1.6	Organização do trabalho.....	20
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1	Estresse	21
2.1.1	Aspectos históricos do estresse.....	21
2.1.2	Aspectos conceituais do estresse	22
2.1.3	Agentes causadores de estresse.....	24
2.1.4	Fases do estresse	25
2.1.5	Padrões de comportamento relacionados ao estresse	27
2.1.6	Estratégias de controle (<i>coping</i>) do estresse	29
2.1.7	Estresse ocupacional.....	31
2.1.8	Fatores causadores do estresse no trabalho	37
2.1.9	Consequências do estresse ocupacional.....	39
2.2	Profissão contábil	40
2.2.1	Contabilidade: conceito, objeto e campo de aplicação.....	40
2.2.2	Empresas de contabilidade.....	42
2.2.3	O profissional contábil	44
3	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	48
3.1	Perfil e características pessoais da amostra	48
3.2	Perfil e características profissionais da amostra	52
3.3	Análise conjunta dos aspectos relacionados ao estresse	54
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
	APÊNDICE	68

1 INTRODUÇÃO

O processo de globalização já consolidado trouxe consigo uma série de mudanças sociais e econômicas que afetam a vida dos indivíduos. Nesse novo contexto social, o estresse sobressai-se como um dos grandes problemas enfrentados pela humanidade, sendo considerado pelos estudiosos do assunto como a síndrome do terceiro milênio.

O estresse é um dos problemas complexos da sociedade moderna, trazendo implicações nos níveis social, psicológico, profissional e familiar. Nesse sentido, tornou-se preocupação mundial, sendo desenvolvidas inúmeras pesquisas acerca do tema, além de maciça participação dos meios de comunicação, que divulgam informações sempre atualizadas e propõem soluções e maneiras de combater o problema.

Uma pesquisa realizada pela *International Stress Management Association* (ISMA-BR) concluiu que cerca de 70% dos brasileiros sofrem de estresse no trabalho. Mesmo estudo revelou que 30% apresentam sintomas da síndrome de *burnout*, ou seja, estão em um estado de exaustão adiantado, à beira de um quadro de depressão (BENEDICTO, 2006).

A economia de um país pode ser severamente afetada pela alta incidência de estresse na população. Ressaltam-se como consequências do estresse a queda da produtividade das empresas, o absenteísmo, as faltas ao trabalho, a falta de motivação e problemas relacionados à saúde física e mental dos trabalhadores.

Dentre as principais causas do estresse estão as mudanças constantes que ocorrem na sociedade moderna. Essas mudanças ocorrem de maneira frenética, impedindo que os indivíduos possam absorvê-las de forma correta. Deve-se estar sempre em estado de alerta, pois a difusão do conhecimento torna um profissional extremamente qualificado em ultrapassado em questão de dias.

O objetivo chave deste estudo é avaliar de que forma o estresse ocupacional está influenciando a qualidade de vida dos profissionais contabilistas que exercem suas atividades nas organizações contábeis do município de Florianópolis/SC.

O profissional contábil atua em uma área em que regras econômicas, políticas e fiscais são modificadas constantemente. O mercado de trabalho da contabilidade está em evidência, com novos profissionais sendo inseridos a cada dia, além dos

profissionais de outras áreas, que buscam sua fatia nesse mercado promissor. Todos esses fatores exigem do contador moderno grande capacidade de adaptação.

1.1 Tema e problema

O estresse é hoje um assunto muito debatido em todas as áreas. O tema, que antes era abordado apenas nas áreas da saúde e da psicologia, ganhou importância através dos meios de comunicação em massa, confirmando sua relevância no contexto social no qual estamos inseridos.

O aparecimento do estresse está diretamente ligado à capacidade de lidar com as pressões do dia-a-dia. Essas pressões podem ser positivas, como uma promoção no trabalho, o nascimento de um filho, a realização de uma viagem. O estresse, quando positivo, motiva, estimula e desenvolve o potencial criativo, ajudando a superar as dificuldades impostas pela globalização e pela competitividade excessivas às quais as pessoas são submetidas. Contudo, este trabalho terá foco nos aspectos negativos do estresse, relacionados ao trabalho dos contabilistas.

O estresse, quando analisado no ambiente de trabalho é denominado estresse ocupacional. Podem-se experimentar uma infinidade de estímulos estressantes no trabalho, como insatisfação com salário, problemas com colegas, carga de trabalho excessiva, ambiente insalubre, poluição sonora, etc. Todos esses fatores refletem na qualidade de vida tanto profissional quanto pessoal.

Muitos estudos são realizados com o intuito de compreender o estresse ocupacional nos diferentes tipos de organização. Esses estudos visam à busca de ferramentas que ajudem a equalizar as necessidades das organizações aos anseios dos trabalhadores. Dessa forma podem-se reduzir os impactos negativos gerados pelo estresse, como o aumento do absenteísmo, redução da produtividade, acidentes de trabalho e rotatividade de empregados.

O profissional da contabilidade está inserido diretamente no processo frenético de globalização. O avanço da tecnologia chegou para aposentar de uma vez por todas o antigo guarda-livros, dando lugar ao contador do novo milênio. Esse panorama de mudanças constantes exige por parte dos contabilistas grande capacidade de adaptação. Nesse momento sobressaem-se os fatores estressantes inerentes à profissão, como prazos cada vez menores a serem cumpridos,

responsabilidade sobre o patrimônio alheio, informações sigilosas, atualização constante da legislação e competitividade, não só no âmbito da contabilidade, mas também no que tange à inserção de profissionais de outras áreas em um mercado antes exclusivo dos contadores.

Como se pode constatar, manter-se saudável física e mentalmente tornou-se um desafio no mundo do trabalho. Dessa forma, a problemática deste trabalho consiste, dentro das suas limitações, em encontrar respostas para a seguinte questão: *Qual a relação entre os fatores causadores de estresse e as atividades profissionais, renda familiar, atividades extraprofissionais e acontecimentos drásticos na vida dos contabilistas atuantes nas organizações contábeis de Florianópolis?*

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Examinar a relação entre os fatores causadores de estresse e as atividades profissionais, renda familiar, atividades extraprofissionais e acontecimentos drásticos na vida dos contabilistas atuantes em organizações contábeis.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar os principais agentes estressores associados à profissão contábil;
- Aplicar instrumento para mensurar os níveis de estresse dos contabilistas;
- Descrever quais as possíveis causas do estresse ocupacional entre os profissionais que atuam na contabilidade;
- Identificar como os profissionais que atuam na contabilidade tentam evitar ou combater o estresse ocupacional.

1.3 Justificativa do estudo

Livros, artigos, revistas, trabalhos acadêmicos, congressos, conferências, meios de comunicação em geral, etc., inúmeras são as pesquisas e publicações a respeito do estresse no Brasil. O estresse ocupacional é abordado em estudos

envolvendo diversas profissões: policiais, professores, executivos, bancários, médicos, psicólogos, enfermeiros, juízes, contadores, etc.

Uma pesquisa divulgada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) aponta que, nos Estados Unidos, os custos com estresse chegaram ao montante de 42 bilhões de dólares em 2002. Já o *The American Institute of Stress (AIS)*, estima que a indústria norte-americana tenha um prejuízo anual de mais de 300 bilhões de dólares com problemas decorrentes do estresse no trabalho, como diminuição da produtividade, rotatividade, absenteísmo e ações judiciais.

No Brasil o quadro é semelhante. Pesquisa da *International Stress Management Association (ISMA-BR)* aponta que os custos com problemas relacionados ao estresse estejam estimados em 3,5% do PIB nacional (SILLAS, 2011), que em dados atuais representam mais de 140 bilhões de reais.

Nos últimos anos a profissão contábil passou por grandes mudanças. O avanço da tecnologia trouxe maior complexidade às atividades, o que exige do contador a busca constante pela atualização. As principais cobranças vêm de clientes, governo, sociedade e colaboradores. Todas as pressões experimentadas no cotidiano da profissão exercem papel fundamental na saúde do contabilista. Diante disso, considera-se de grande relevância a análise dos principais agentes causadores do estresse entre os contabilistas.

Desse modo, justifica-se a relevância desta pesquisa, tanto na perspectiva teórica, identificando a importância do estresse nas relações de trabalho, quanto na perspectiva prática, de modo fornecer subsídios importantes para a melhoria da qualidade de vida dos contabilistas e da profissão contábil como um todo.

1.4 Procedimentos metodológicos

Nesta seção serão apresentadas a classificação da pesquisa, a população e amostra estudadas, os instrumentos utilizados para coleta dos dados e os métodos aplicados no tratamento dos dados.

1.4.1 Classificação da pesquisa

Quanto aos seus objetivos, este trabalho constitui-se de uma pesquisa descritiva, cujo foco é descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis, através da utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (BEUREN, 2003).

É comum a utilização da análise descritiva nas pesquisas na área das Ciências Contábeis. A análise descritiva pode contemplar questões relacionadas às características próprias da profissão contábil, utilizando-se, para tanto, de técnicas estatísticas, desde as mais simples, até as mais sofisticadas (BEUREN, 2003).

Em relação aos procedimentos, será utilizado o levantamento ou *survey*. Segundo Spector (2010), esse método consiste em utilizar questões compiladas para avaliar uma ou mais variáveis de interesse. Posteriormente as questões são dirigidas à amostra estudada em um único momento.

A utilização do levantamento ou *survey* traz algumas vantagens ao pesquisador: o questionário é um meio rápido e barato, aplicado diretamente à amostra participante da pesquisa, proporcionando maior capacidade de generalização dos resultados; no Brasil os questionários são muito utilizados para analisar questões pertinentes ao ambiente de trabalho, como estresse, desempenho, motivação, satisfação, etc. (SPECTOR, 2010).

Quanto à abordagem do problema, é um estudo do tipo quantitativo, que para Beuren (2003, p. 92) “caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados”.

Para Marconi e Lakatos (1990), os estudos quantitativo-descritivos caracterizam-se pela utilização de métodos formais, com precisão e controle estatísticos. Os artifícios quantitativos têm como objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações, programas ou amostra de populações. Para o levantamento dos dados podem ser utilizadas várias técnicas, como questionários, formulários, entrevistas, entre outros.

1.4.2 População e amostra

População da pesquisa é definida por Beuren (2003, p. 118) como “a totalidade de elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para determinado estudo”.

Nesse sentido, a população deste estudo é constituída pelos contabilistas que atuam em organizações contábeis do município de Florianópolis/SC. De acordo com os dados obtidos junto ao Conselho Regional de Contabilidade de Santa Catarina (CRC/SC), na época de realização da pesquisa (junho/2012) existiam 595 Contadores e 625 Técnicos em Contabilidade registrados no município de Florianópolis, totalizando 1.220 profissionais.

O questionário elaborado para realização desta pesquisa foi encaminhado aleatoriamente para o público alvo, através de e-mail. Ao todo foram contatados cerca de 400 contabilistas atuantes em organizações contábeis de Florianópolis. A listagem de e-mails e telefones dos contabilistas foi obtida em consulta ao site do Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis, Assessoramento, Consultoria, Perícias, Informações e Pesquisas da Grande Florianópolis (SESCON) e de contatos pessoais e profissionais do próprio pesquisador.

Foi adotado o método de amostragem não probabilística por acessibilidade, e, ao final da coleta dos dados, obteve-se uma amostra de 77 questionários respondidos.

1.4.3 Instrumento de coleta dos dados

A coleta dos dados foi realizada mediante aplicação de questionários. Para Beuren (2003), questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador.

O questionário da pesquisa contém quatorze perguntas e foi elaborado com objetivo de coletar dados relacionados ao perfil profissional e pessoal dos contabilistas, bem como fatores relacionados ao estresse na profissão, podendo, portanto, ser subdividido em duas partes:

- a. Aborda os aspectos pessoais e profissionais como gênero, faixa etária, situação conjugal, renda familiar, grau de instrução, tempo de profissão, atividades desempenhadas, etc.
- b. A segunda parte está relacionada ao estresse na profissão, como estressores, sintomas, estratégias para reduzir o estresse, etc.

Inicialmente, para mensuração do nível de estresse experimentado pelos contabilistas, cogitou-se a utilização do Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos, de Lipp (ISSL). Entretanto, como esse instrumento é de uso restrito aos profissionais da psicologia, optou-se por utilizar o modelo alternativo, disponibilizado pelo Instituto de Psicologia e Controle do Estresse Marilda Novaes Lipp (IPCS). O referido instrumento está disponível para consulta no site do Instituto (<<http://www.estresse.com.br/>>). Esse instrumento evidencia a existência de sintomas de estresse nos indivíduos, tanto físicos quanto psicológicos, associando-os às fases do estresse, Alerta, Resistência, Quase-Exaustão e Exaustão.

Para avaliar sua adequação e entendimento, o questionário da pesquisa foi submetido a um teste prévio, com avaliação de dois Contadores, um Técnico em Contabilidade e dois Administradores. O teste prévio revelou a necessidade de correções em duas questões, que foram devidamente reformuladas.

Para aplicação dos questionários aos contabilistas foi utilizada a ferramenta Google Docs, que consiste em um formulário *on line*, com acesso via internet. O pesquisador manteve contato com os participantes por telefone e e-mail, disponibilizando o link de acesso ao questionário. As respostas foram armazenadas automaticamente na base de dados do sistema, para posterior análise e tratamento. O período de aplicação dos questionários foi de 31 de maio até 15 de junho de 2012.

1.4.4 Tratamento dos dados

Os dados obtidos durante o processo investigatório, por meio da aplicação de questionários, receberam tratamento pelo método de análise descritiva. Beuren (2003) salienta que estudos que envolvem dados quantitativos requerem análises descritivas. Na aplicação da análise descritiva busca-se investigar a relação entre as diversas variáveis, bem como a relação de causalidade entre fenômenos.

Neste estudo, os dados coletados foram tabulados com auxílio de planilha eletrônica Microsoft Excel 2010 e apresentados em forma de tabelas e gráficos.

1.5 Limitações da pesquisa

Dentre as limitações desta pesquisa destaca-se a dificuldade em apontar todas as variáveis que podem afetar os níveis de estresse ocupacional entre os contabilistas. Dessa forma, foram analisadas as variáveis que o pesquisador considerou mais representativas, de acordo com a bibliografia estudada.

Este estudo limitou-se a pesquisar as variáveis relacionadas ao estresse na profissão entre os contabilistas atuantes em organizações contábeis do município de Florianópolis/SC. Assim, destaca-se a impossibilidade de generalizar os resultados obtidos a outros grupos de profissionais, organizações, ambientes ou situações.

1.6 Organização do trabalho

Visando a familiarização com o tema proposto, bem como ao correto desenvolvimento do raciocínio lógico exigido por esse tipo de estudo, o presente trabalho foi dividido em quatro capítulos, estruturados da seguinte forma:

O primeiro capítulo é introdutório. Nele são explanadas algumas considerações iniciais, o tema e problema propostos, os objetivos a serem alcançados, a importância do estudo, a metodologia científica utilizada na abordagem e as limitações da pesquisa.

No segundo capítulo desenvolve-se a fundamentação teórica, que está subdividida em seções estruturadas. Num primeiro momento é apresentado o conceito de estresse, suas características e implicações. Na segunda seção ocorre uma abordagem específica ao tema e problema estudados com a apresentação dos conceitos de estresse ocupacional. Descrevem-se, ainda na segunda seção, os impactos causados pelo estresse ocupacional nas organizações e as peculiaridades observadas na profissão contábil.

O terceiro capítulo contempla a parte prática do trabalho. Nele é definida a população-amostra estudada e os métodos estatísticos utilizados para coleta, tratamento e análise dos dados obtidos através de questionário. Através da análise e interpretação dos dados coletados, são atingidos os objetivos específicos do

trabalho. São identificados os principais agentes estressores, os níveis de estresse, e os impactos à saúde física e mental dos contabilistas.

No quarto capítulo são apresentadas as considerações finais e algumas recomendações para realização de trabalhos futuros acerca do tema.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 *Estresse*

O termo “estresse” tem origem no latim, e foi utilizado primeiramente na física. Nesse campo de conhecimento significa o grau de deformidade que uma determinada estrutura sofre quando submetida a um esforço (FRANÇA & RODRIGUES, 1997). Contudo, a partir do século XVII o vocábulo passou a ser usado para designar adversidade ou aflição. Já no final do século XVIII, seu uso ganhou novo significado, passando a denotar força, pressão ou esforço exercidos sobre o organismo e mente dos indivíduos (ROSSI, 1994).

2.1.1 Aspectos históricos do estresse

Para Ballone (2005), o estresse pode ser considerado tão antigo quanto o próprio homem. Desde as eras primitivas, o ser humano enfrentava constantes situações de tensão, como intempéries do tempo, ataques de animais selvagens, lutas tribais, busca pelo alimento, ocupação do espaço geográfico, etc. Naquela época os ancestrais desenvolveram o mecanismo de estresse, que os ajudava a agir diante perigos concretos e próprios da luta pela sobrevivência.

O mesmo autor salienta que, com a evolução das civilizações, outros fatores geradores de estresse ocuparam o lugar daqueles que afligiam os ancestrais. Se na antiguidade as pessoas ficavam estressadas diante do ataque de um animal feroz ou da invasão de uma tribo inimiga, hoje o estresse é causado por ameaças abstratas, como o desemprego, a inflação, a dificuldade de educar os filhos, as perspectivas econômicas incertas. Enfim, se antes a adrenalina aumentava apenas esporadicamente, hoje ela mantém-se elevada diariamente. As ameaças são abstratas, porém não menos agressivas.

Como se pode observar, o conceito de estresse é muito antigo. Entretanto, apenas em meados do século XX que as ciências biológicas e sociais começaram a investigar seus efeitos na saúde (tanto física quanto mental) das pessoas (ROSSI, 1994).

Em 1936, o médico canadense Hans Selye, utilizou o termo “estresse” para designar uma síndrome produzida por diversos agentes nocivos ao ser humano. Na época, Selye foi influenciado pelas descobertas de dois fisiologistas: Bernard, que em 1879 sugeriu que o ambiente interno dos organismos deve manter-se constante apesar de mudanças no ambiente externo, e Cannon, que em 1939 utilizou o termo “homeostase” para explicar o esforço dos processos fisiológicos para manter o equilíbrio interno do organismo. Selye, tomando por base esses dois conceitos, definiu o estresse como a quebra do equilíbrio (homeostase) do organismo (LIPP, 1996).

A partir de suas experiências, Selye publicou diversos artigos sobre estresse, obtendo destaque em 1952, com a publicação de sua obra-prima, na qual sua teoria acerca do tema foi apresentada de modo mais completo. Desde então os trabalhos sobre estresse, tanto no nível de pesquisas, quanto no de publicações, proliferaram. Estudos indicam que na década de 1950 foram produzidas nos EUA cerca de seis mil publicações por ano sobre estresse. Entretanto, a grande maioria com embasamento fisiológico (LIPP, 1996).

Ainda na visão de Lipp (1996), atualmente os estudos e publicações sobre o estresse não estão ligados apenas às consequências do estresse no corpo e na mente humana. Outros fatores relacionados ao estresse ganharam notoriedade, como a qualidade de vida, o ambiente de trabalho e a ergometria e também variáveis ligadas a etapas da vida humana. Podem, ainda, ser encontradas discussões sobre estresse no âmbito das empresas, nas relações existentes entre os níveis de estresse e a produtividade no trabalho. O estresse também pode ser analisado à luz das mudanças políticas e socioeconômicas, que afetam a saúde e a longevidade das populações.

2.1.2 Aspectos conceituais do estresse

A todo o momento os indivíduos realizam movimentos de adaptação, tentando se ajustarem às diferentes exigências que são impostas, seja do ambiente externo,

seja do mundo interno. Desde a mãe que se preocupa com o filho, o operário que trabalha em ambiente barulhento, o executivo que luta para cumprir prazos, todos apresentam uma situação em comum: estão sob estresse (FRANÇA & RODRIGUES, 1997).

Assim, Lipp e Rocha (1996) afirmam que o estresse pode ser analisado em dois sentidos: para descrever uma situação de tensão intensa e para definir a reação do indivíduo diante de tal situação. O estresse é desencadeado por qualquer evento que amedronte, confunda ou emocione a pessoa profundamente. O estresse, portanto, não pode ser visto apenas como algo negativo. Ele pode ser também algo positivo, que emocione a pessoa de modo marcante. Dessa forma, do mesmo modo que um acidente pode estressar alguém, uma promoção no trabalho também pode provocar estresse.

A esse respeito, Selye (1959) argumenta que pessoa alguma pode viver sem sentir, em determinados momentos, certo grau de estresse. A afirmativa de que apenas doenças físicas ou mentais graves são suscetíveis de causar estresse é falsa. O estresse não é necessariamente danoso para o ser humano. É também o sal da vida, pois qualquer emoção, qualquer atividade causa estresse. O mesmo estresse que leva uma pessoa a adoecer pode significar um fator revigorante para outra.

Delboni (1997) enfatiza que as tensões emocionais e físicas, quando sentidas constantemente, levam ao estado de estresse. Diante de possíveis ameaças, uma série de reações orgânicas são desencadeadas ao mesmo tempo. Esse processo caracteriza o estresse, que até certo ponto é necessário ao nosso organismo, pois estimula o bom desempenho de funções orgânicas e psíquicas, como crescimento, cicatrização, criatividade, etc.

Por outro lado, na opinião de Arroba & James (1989), pressão e estresse são palavras comumente usadas como sinônimos, todavia não têm o mesmo significado. As pressões são as exigências colocadas sobre os indivíduos, e podem ser físicas ou psicológicas. O estresse é a resposta a um nível de pressão inadequado, e não à pressão em si. Quando as pressões excedem um limite favorável, resultam em estresse. Diferentemente dos demais, a autora salienta que todos precisam de certa quantidade de pressão, mas ninguém precisa de estresse.

2.1.3 Agentes causadores de estresse

O agente que produz o estresse (estressor) independente de ser positivo ou negativo, causa a mesma reação biológica na pessoa. Um estressor é qualquer evento que amedronte, confunda ou excite a pessoa. Alguns eventos são naturalmente estressantes, como o frio ou o calor excessivos, a fome ou a morte de um ente querido. Outros eventos tornam-se estressores em decorrência da forma como são interpretados. Por exemplo, receber uma promoção no emprego pode ser algo muito agradável para uma pessoa preparada, apesar de causar certo nível de estresse. Porém, para uma pessoa acomodada ou despreparada, pode causar estresse elevado (LIPP & ROCHA, 1996).

Para França & Rodrigues (1997) os agentes estressores podem se manifestar de três formas: podem advir do ambiente externo, como frio, calor ou condições de insalubridade; do ambiente social, como trabalho, família ou amigos; do mundo interno, como os pensamentos e as emoções, as angústias e as alegrias.

Seguindo essas premissas, Ballone (2005) aponta que os estressores internos representam maior suscetibilidade ao desenvolvimento e manutenção do estresse, por serem abstratos, continuamente presentes e, em grande parte, insuperáveis. O medo do desemprego, a competitividade, a ameaça da violência, são todos agentes estressores internos, porém difíceis de serem controlados. Todas as pessoas convivem com esses estressores diariamente, ao dormir e acordar, e eles podem levar a situações de esgotamento e estresse.

São muitas as pesquisas que objetivam caracterizar os acontecimentos mais estressantes. A mais conhecida é a escala de Holmes-Rahe, que atribui valores aos acontecimentos da vida considerados estressantes, como por exemplo, o divórcio teria maior impacto no indivíduo que mudança de funções no trabalho e menor impacto que a morte do cônjuge (FRANÇA & RODRIGUES, 1997).

Tais abordagens são contestadas por Ballone (2005). Na visão desse autor, mesmo que alguns estressores possam dar a ideia de serem mais ou menos representativos, essas escalas perdem o valor, pois se deve considerar que as pessoas possuem inúmeras diferenças quanto à sensibilidade e ao poder de reação frente aos acontecimentos estressantes. O autor reforça que independente da qualidade dada ao estressor, se mais fraca ou mais forte, a reação do indivíduo

dependerá não apenas do estressor em si, mas de sua capacidade de avaliar e enfrentar a situação estressante.

2.1.4 Fases do estresse

De acordo com Selye (apud LIPP, 1996), o processo de estresse pode ser dividido em três fases. Lipp (apud NAKAYAMA, 1997) pesquisou os principais sintomas físicos e psicológicos peculiares a cada fase:

2.1.4.1 Fase de alerta

A reação de alerta ocorre no momento em que o agente estressor é percebido pela pessoa. É nesse momento que, em decorrência da ação exacerbada do sistema nervoso, ocorre a quebra do equilíbrio interno do organismo (homeostase). A fase de alerta leva o organismo a um estado de prontidão, de forma a permitir que a pessoa atue numa situação de urgência. Essa reação constitui-se em uma defesa automática do corpo.

Sintomas físicos: tensão muscular, sudorese excessiva, insônia, aumento da pressão arterial, boca seca, nó no estômago. Sintomas psicológicos: aumento de motivação, entusiasmo e vontade súbita de iniciar novos projetos.

A esse respeito, Lipp (1996, p.12) esclarece que “quando o estressor tem uma duração curta a adrenalina é eliminada e a restauração da homeostase ocorre. Nesse caso a pessoa sai da fase de alerta sem complicações pra o seu bem-estar”.

2.1.4.2 Fase de resistência

A fase de resistência ao estresse ocorre quando o estressor permanece por longos períodos, ou quando sua dimensão é muito grande para a resistência da pessoa. Nessa fase o organismo utiliza-se de reservas de energia adaptativa na tentativa de restabelecer o equilíbrio. Caso as reservas sejam suficientes, os sintomas do estresse desaparecem e a pessoa volta ao normal. Entretanto, se a

resposta adaptativa do organismo não for suficiente para controlar o estressor, a pessoa torna-se vulnerável a doenças e passa a apresentar uma série de novos sintomas.

Sintomas físicos: cansaço constante, dificuldade de memória, problemas estomacais, tontura, mudança de apetite, sensação de desgaste físico constante, problemas dermatológicos. Sintomas psicológicos: dúvidas quanto a si próprio, dificuldade de concentração, hipersensibilidade emotiva, apatia, desânimo, irritabilidade excessiva e diminuição da libido.

2.1.4.3 Fase de exaustão

Na fase de exaustão o estresse tornou-se intenso e já ultrapassou todas as reservas de energia adaptativa que a pessoa possuía. Nesse momento ocorre a quebra do organismo, com consequente aparecimento de diversas doenças. Uma vez atingido o nível de exaustão do estresse, é muito difícil sair dele sozinho. É necessário geralmente tratamento especializado, tanto médico quanto psicológico.

Sintomas físicos: dificuldades sexuais, insônia, náuseas, tiques, hipertensão continuada, mudança extrema de apetite, excesso de gases, tontura frequente, úlcera e enfarte. Sintomas Psicológicos: impossibilidade de trabalhar, pesadelos, sensação de incompetência em todas as áreas, depressão, irritabilidade excessiva, medo e ansiedade, dependência atípica das pessoas ao seu redor, pensar e falar somente no estressor.

Analogamente, Hanson (1989) associa as três fases do estresse propostas por Selye às três fases básicas da vida: a fase de alarme corresponde à infância; a fase de resistência corresponde aos anos saudáveis da vida de adulto, que chegam ao declínio final, ou seja, à fase de exaustão, com a morte. O autor sublinha que a fase de exaustão pode transformar jovens em velhos da noite para o dia.

2.1.4.4 Modelo quadrifásico do estresse

O modelo de desenvolvimento de estresse elaborado por Selye, contendo as três fases, alerta, resistência e exaustão, tem sido utilizado como embasamento de pesquisas desde sua formulação, em 1956 (LIPP, 2010).

Contudo, no decorrer da padronização do Inventário de Sintomas de *Stress* de Lipp (ISSL-2000), foi identificada, tanto clínica quanto estatisticamente, uma nova fase de estresse, a qual foi denominada de quase-exaustão. Essa nova fase identificada por Lipp se encontra entre as fases de resistência e exaustão (LIPP, 2010).

Com base nessas premissas, Lipp (2010) salienta que a fase de quase-exaustão se caracteriza pelo enfraquecimento da pessoa que não está conseguindo resistir ao estressor. Neste momento, as doenças começam a surgir, mas não tão graves quanto na fase de exaustão. É o ponto em que as defesas do organismo começam a ceder. Há momentos em que a pessoa se sente razoavelmente bem e outros em que não consegue resistir às tensões. Nesta fase há oscilação entre momentos de bem estar e tranquilidade e momentos de desconforto e ansiedade. O surgimento de doenças demonstra que a resistência do organismo foi quebrada.

2.1.5 Padrões de comportamento relacionados ao estresse

A personalidade do indivíduo pode ser peça fundamental na possibilidade da incidência dos sintomas do estresse. Nesse sentido, Lipp e Rocha (1996) salientam que além do estresse produzido pelo modo de pensar, há também o estresse criado pelo modo de agir do indivíduo. Há dois padrões de comportamento que foram identificados como modeladores das quantidades de estresse experimentadas pelo indivíduo:

2.1.5.1 Comportamento tipo A

Na década de 1950 dois cardiologistas norte-americanos, Friedman e Rosenman notaram algumas características comuns entre pacientes que haviam sofrido enfartes. Eram pessoas apressadas, falavam rapidamente, apresentavam sinais de hostilidade e eram extremamente ligados à obtenção de sucesso profissional. Para designar esse tipo de personalidade foi usada a denominação Comportamento Tipo A (LIPP & ROCHA, 1996).

Nessas condições, podem-se definir algumas características inerentes aos indivíduos de comportamento Tipo A: perfeccionismo, agressividade, espírito altamente competitivo, tensão constante, depressão, dificuldade para delegar atividade e dizer não, problemas para estabelecer prioridades. O indivíduo Tipo A vive uma luta incessante para conseguir mais em menos tempo, mantendo um ritmo frenético (ROSSI, 1994).

Igualmente, Hanson (1989) também definiu e analisou algumas características dos indivíduos do com comportamento Tipo A:

- Doença da pressa: atem-se em demasia a prazos; não é adaptável nem criativo; é inflexível;
- Números: desde a infância esse tipo de individuo tem satisfação em acumular coisas de fácil quantificação, como bolas de gude, figurinhas, etc.;
- Contagem de Pontos: ao praticar esportes está sempre interessado na contagem dos pontos. Deixa de lado o bem-estar e o lazer para dedicar-se à competição;
- Insegurança: procura mais a aprovação do chefe que dos colegas de trabalho. Busca ser a estrela da equipe, sempre buscando demonstrar sua eficiência;
- Hostilidade e agressão: possui ânsia de competir. Seu senso de humor baseia-se em rir dos outros.

De acordo com França e Rodrigues (1997), o modo de vida dos indivíduos do Tipo A acarreta em alguns sintomas fisiológicos, como o aumento da produção de adrenalina e outros hormônios. Essas substâncias alteram o funcionamento do coração, facilitando a instalação de doenças coronarianas. Lipp e Rocha (1996) corroboram essa opinião, e salientam que embora seja mais bem sucedido na vida e nos negócios, o indivíduo Tipo A está mais sujeito a sofrer infarto e diversas outras enfermidades.

2.1.5.2 Comportamento tipo B

Na visão de Caiaffo (2003 apud Santos 1995, p. 63), “o Tipo B é diferente do Tipo A, mas não é necessariamente o oposto total”. Para ele as principais características do indivíduo Tipo B são:

- Pouco ambicioso;
- Permanece no mesmo emprego;
- Pensa devagar;
- É menos orientado para o trabalho.

Em geral, os indivíduos de comportamento Tipo B são mais eficientes que os de comportamento Tipo A, e possuem algumas características peculiares (HANSON, 1989):

- Raramente sente urgência de tempo, mas pode apresentar o mesmo grau de ambição;
- Muito pacato, não apresenta traços de hostilidade;
- Pratica jogos e esporte pelo prazer de competir, não pela obrigação de ganhar,
- Descansa sem sentir sensação de culpa e trabalha sem agitação;
- A longo prazo pode completar a mesma quantidade de tarefas que o Tipo A;

O indivíduo que possui personalidade do Tipo B não luta contra o relógio, não é compulsivo por competir, procura estabelecer objetivos bem definidos quanto à sua vida profissional, não é muito crítico consigo mesmo e com os outros, relaxa sem sentimento de culpa. O nível de estresse, portanto, não está no estressor, mas sim na interpretação e reação do indivíduo. Os indivíduos do Tipo B são menos propensos ao estresse, pois não apresentam pressão auto imposta e conseguem lidar de forma positiva frente às situações estressantes (Rossi, 1994).

2.1.6 Estratégias de controle (*coping*) do estresse

Nos últimos anos, com a crescente incidência do estresse na sociedade, foram desenvolvidas diversas técnicas de administração do estresse. Essas técnicas objetivam orientar as pessoas sobre os estilos de vida a serem adotados para que se consiga conviver com baixos níveis de estresse, contribuindo para o aumento da qualidade de vida.

Nesse sentido, Bachion (1998 apud CAIAFFO, 2003), afirma que os mecanismos que os indivíduos desenvolvem para enfrentar as situações estressantes são denominados *coping*. O autor salienta que existem três grandes escalas de mecanismos de *coping*:

1. O evitamento, quando o indivíduo adia o confronto com o agente estressor, busca realizar outra atividade, tenta esquecer a situação de pressão;
2. O confronto direto, quando a pessoa busca se informar sobre o assunto, negocia alternativas de enfrentamento;
3. O confronto indireto, quando o indivíduo se ocupa com atividades filantrópicas e esportivas.

Da mesma forma, Hanson (1989) definiu “Os Três Princípios de Hanson para a Administração do Estresse”:

1. Tratar-se bem, mimar-se: pequenas e frequentes recompensas fazem mais efeito do que as grandes recompensas obtidas com anos de sacrifício. A pequena recompensa diária, seja jogar uma partida de futebol, seja relaxar em uma banheira de hidromassagem, são uma maneira eficaz de manter-se revigorado e acima do estresse.
2. Parar de fazer obstruções: é comum as pessoas atribuírem seus problemas a fatores não controláveis. As desculpas são reconfortantes num primeiro momento, mas podem agravar o problema no longo prazo. Deve-se procurar a verdadeira causa dos problemas, encará-los e controlá-los.
3. Encarar a verdade: a energia e o tempo gastos com problemas que não se pode controlar podem agravar o estresse. Deve-se manter o foco apenas em problemas que se possa controlar.

Delboni (1997) explica que milagres não existem. O segredo para manter o estresse sob controle está no autoconhecimento, no fazer o que se gosta. A autora sublinha que existem muitas formas de obter o autoconhecimento, reforçando a importância da visão holística do homem, em que corpo e mente formam um ser integrado. Dessa forma, cita algumas técnicas de controle do estresse: aromaterapia, cromoterapia, férias, *hobbies*, massagem, medicina vibracional,

medicina homeopática, terapia floral, musica, dança e canto, prática de esportes, cuidados com a alimentação, psicoterapia, sexo, *yoga*.

Igualmente, França e Rodrigues (1996, p. 112) apresentam suas recomendações para a administração do estresse:

Kertesz e Kerman apresentam de forma esquemática e aparentemente simples um modelo operatório para avaliação e manejo do *stress*. Chamam-no de Hexágono Vital; corresponde à análise de seis aspectos que revelam o estilo de vida de uma pessoa:

1. Alimentação;
2. Atividade física regular;
3. Tempo de repouso adequado;
4. Espaço para o lazer e diversão;
5. Trabalho que contenha a possibilidade de realização;
6. Inserção em um grupo social (de apoio).

Na grande maioria dos casos de estresse a solução pode ser facilmente encontrada, pode ser muito prazerosa, mas é difícil de ser aplicada pelo fato de exigir mudança de hábitos (PITLIUK, 2007).

Em alguns casos, o indivíduo por si só não consegue identificar suas fontes de estresse. Nesse caso é necessária a busca por ajuda, antes que o problema assuma proporções catastróficas (PREGNOLATO, 2007). A autora aborda a importância da conversa com amigos e familiares, da informação acerca do problema e da psicoterapia como forma de entender melhor os mecanismos emocionais por trás do estresse.

Como se pode observar, existem muitas formas de atenuar os efeitos do estresse e evitar que ele controle a vida da pessoa. Os métodos são variados, simples e eficazes, e, na grande maioria dos casos, atingem o sucesso esperado.

2.1.7 Estresse ocupacional

O trabalho tem importância essencial na vida das pessoas. Investe-se grande parte da existência na preparação e na dedicação ao trabalho. Além disso, a profissão desempenhada está associada à identidade individual. Entretanto, o trabalho nem sempre possibilita realização, crescimento, reconhecimento e

independência. Infelizmente, muitas vezes, causa problemas de insatisfação, desinteresse, irritação e exaustão (PEREIRA, 2008).

Somente após a Segunda Guerra Mundial que as pesquisas sobre estresse organizacional ganharam visibilidade nos trabalhos e na literatura científica. Justamente pela experiência da guerra, o estresse passou a ser estudado a partir de fatores como ambiguidade, conflito de papéis e sobrecarga. Karasek (1979) apresenta o estresse como um desequilíbrio entre demanda e recurso, ou seja, entre o que é exigido e o que é oferecido em contrapartida da demanda (ZANELLI, BORGES-ANDRADE & BASTOS, 2004).

Com o passar do tempo o ambiente de trabalho tem se modificado e acompanhado o avanço das tecnologias com mais velocidade do que a capacidade de adaptação dos trabalhadores. Atualmente os profissionais vivem sob pressão contínua, na medida em que os estressores do trabalho se misturam com os da vida cotidiana (CARVALHAL, 2008).

É importante destacar que para compreender o estresse no trabalho deve-se, primeiro, entender o processo que leva até ele. Um fator estressante no trabalho é uma situação ou condição que exige adaptação do funcionário. A reação negativa ao fator estressante ocasiona o desgaste no trabalho. O desgaste no trabalho pode ser dividido em três categorias: reações psicológicas; reações físicas e reações comportamentais (SPECTOR, 2010).

O quadro 1 exemplifica o desgaste do trabalho em cada uma das três categorias:

Desgaste no trabalho	Exemplos de consequências específicas
Reações psicológicas	Raiva Ansiedade Frustração Insatisfação no trabalho

Reações físicas	Sintomas físicos Tontura Dor de cabeça Taquicardia Problemas estomacais Doenças Câncer Doenças do coração
Reações comportamentais	Acidentes Fumo Uso de substâncias Rotatividade

Quadro 1 - Desgaste no trabalho e suas categorias.

Fonte: adaptado de Spector (2010, p. 432)

Chiavenato (2004) destaca que, no tocante às organizações, o estresse interfere negativamente na produtividade, na quantidade e qualidade do trabalho realizado, no aumento do absenteísmo, da rotatividade, das queixas e reclamações dos empregados e das greves.

Os modelos de estresse ocupacional presumem que os fatores estressantes levam ao desgaste. Contudo, o processo não é automático e depende fundamentalmente da percepção e avaliação do indivíduo. Nem todo mundo verá uma mesma situação como fator estressante. Exemplificando, uma pessoa que recebe uma tarefa extra no trabalho pode ver essa situação como uma oportunidade, enquanto outra pessoa pode ver a mesma situação como uma imposição, levando à percepção do fator estressante (SPECTOR, 2010).

Convém ressaltar que tanto as pessoas quanto as organizações necessitam de certo grau de estresse para seu funcionamento. No entanto, se a pressão for muito intensa, ou inversamente, muito branda, o resultado será um desempenho ineficiente (FRANÇA & RODRIGUES, 1997).

O estresse no trabalho é regulado pela capacidade de adaptação, na qual está envolvido o equilíbrio entre a exigência e a capacidade. Quando esse equilíbrio é alcançado, obtém-se o bem-estar no trabalho; do contrário, gera incerteza, conflitos e sensação de desespero. Não há qualidade de vida no trabalho sem administração do nível do estresse. Preferencialmente, deve-se alcançar o lado bom

do estresse, conhecido como eustresse, e evitar o distresse, tensão nociva que pode levar a distúrbios psicossomáticos (FLEURY, 2002).

Os estressores no trabalho são um fenômeno cumulativo. Cada fator novo e persistente tende a aumentar o nível de estresse. Assim, os estressores não devem ser observados isoladamente, e sim somados dentro de um contexto (ROBBINS, 2005).

O próprio Chiavenato (2004), já citado, recorda que existem duas fontes principais de estresse no trabalho: ambiental e pessoal. Primeiramente, uma variedade de fatores externos e ambientais pode levar ao estresse ocupacional. A programação do trabalho, o grau de tranquilidade, a segurança no trabalho, o fluxo e quantidade de tarefas, o ruído excessivo, são todos fatores ambientais que contribuem para o estresse ocupacional.

Cada pessoa reage de maneira diferente aos fatores ambientais que causam estresse. Os indivíduos de comportamento tipo A, por exemplo, são mais suscetíveis ao estresse quando comparados aos de comportamento tipo B. A tolerância para a ambiguidade, a autoestima, a paciência, a prática de exercícios físicos, os hábitos de saúde, e de sono afetam o modo de reação ao estresse. Além do trabalho, problemas pessoais, familiares, conjugais, financeiros e legais ajudam a aumentar o estresse no trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Na figura 1, Chiavenato (2004) ilustra os fatores causadores do estresse no trabalho e suas consequências para o indivíduo e para a organização:

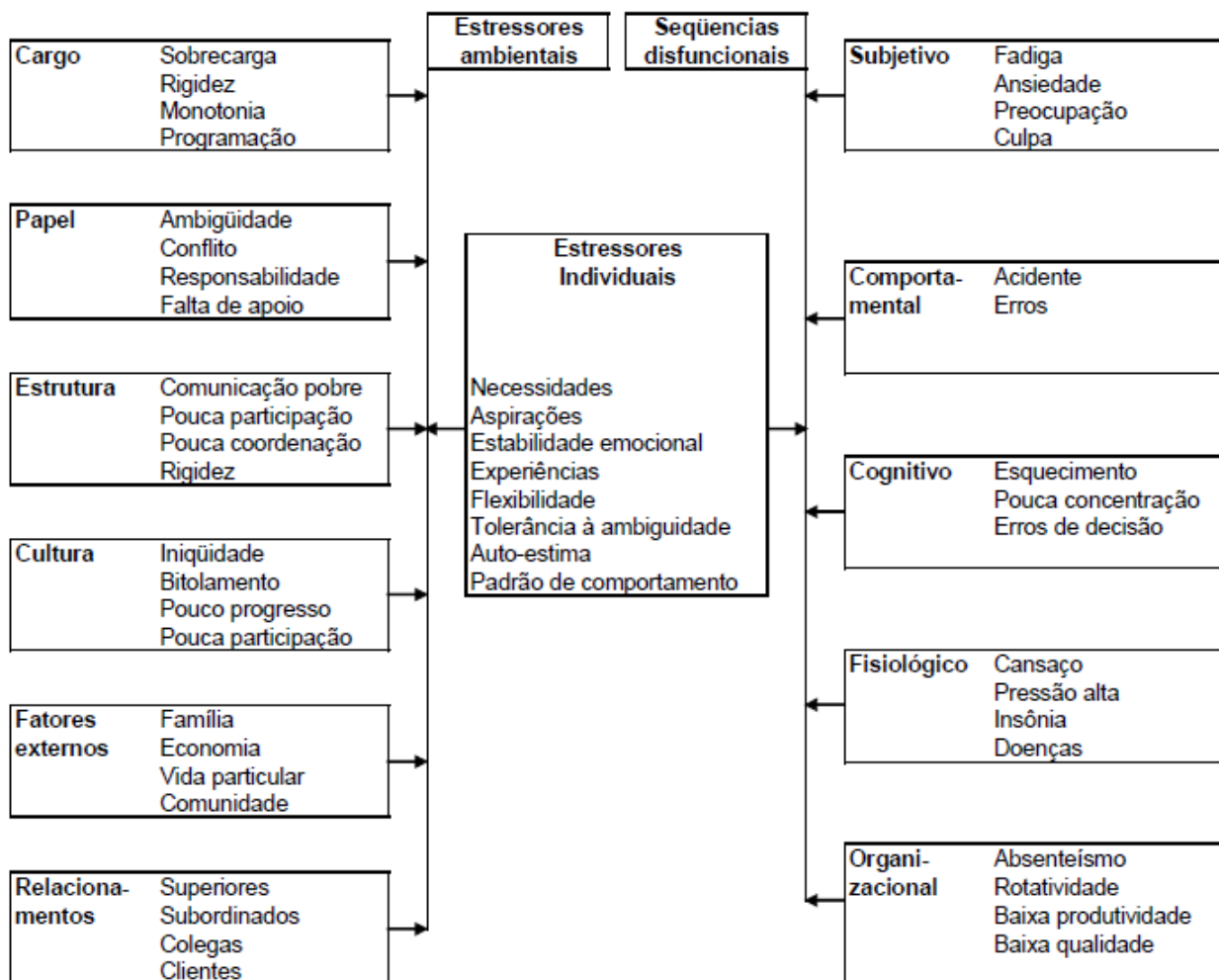


Figura 1 - Estressores na vida de cada pessoa.
 Fonte: Chiavenato (2004, p. 434)

Robbins (2005) explica que pesquisas recentes vêm discutindo que os estressores por desafio, ou seja, aqueles associados à carga de trabalho, pressão para realização de tarefas e urgência de tempo, agem de modo diferente dos estressores por obstáculos, que impedem o indivíduo de alcançar seus objetivos, como por exemplo, a burocracia, as políticas das empresas e a indefinição das responsabilidades no trabalho.

Nesse sentido, o autor sugere que os estressores por desafio produzem menos tensão do que os estressores por obstáculo. Também há evidências de que o estresse por desafio pode melhorar o desempenho profissional em um ambiente que oferece apoio ao funcionário. Já o estresse por obstáculo reduz o desempenho em todos os tipos de ambiente.

Muitos estudos vêm sendo realizados para investigar a relação entre desempenho no trabalho e estresse. O padrão mais estudado e documentado é o padrão de U invertido, mostrado na figura:



Figura 2 - Modelo do U invertido da relação entre estresse e desempenho.
Fonte: Robbins (2005, p.588)

Presume-se que a lógica que fundamenta o padrão do U invertido é que níveis moderados de estresse estimulam e aumentam a capacidade de reagir. Nesses casos, as tarefas geralmente são realizadas com mais qualidade ou rapidez. Entretanto, seguindo a mesma lógica, o excesso de estresse impõe limitações inalcançáveis, que resultam em queda de desempenho (ROBBINS, 2005).

O padrão de U invertido também pode explicar a reação do estresse ocupacional ao longo do tempo e as alterações em sua intensidade. Quando as pessoas são submetidas a níveis moderados de estresse por longos períodos, a tendência é que ocorra influência negativa e queda de desempenho, pois a intensidade contínua consome o indivíduo e leva à exaustão (ROBBINS, 2005).

Chiavenato (2004) ressalta que o estresse não é necessariamente disfuncional, prejudicial. Algumas pessoas trabalham bem sob certa pressão e são mais produtivas quando há cobrança e metas. Outras estão sempre em busca de maior produtividade e melhor trabalho. Um nível adequado de estresse conduz a maior criatividade, e em situações competitivas leva a novas ideias e soluções. Via

de regra, muitas pessoas não se preocupam com pequenas pressões no trabalho, desde que elas conduzam a resultados positivos.

2.1.8 Fatores causadores do estresse no trabalho

Como já dito anteriormente, existem diversas fontes de estresse no trabalho. Alguns estressores são intrínsecos ao trabalho, outros estão ligados à estrutura organizacional, ao papel do trabalhador na organização, ao relacionamento no trabalho, etc. As características individuais de cada pessoa interagem com esses estressores no ambiente de trabalho (GREENBERG, 2002).

Além disso, esse autor sublinha que existem estressores que se originam fora do local de trabalho, derivados de problemas familiares, financeiros, fatores ambientais, entre outros. Os fatores estressantes no trabalho somam-se aos extra organizacionais, em uma mescla de sintomas de problemas de saúde do trabalho que podem ocasionar doenças.

Muitos estudos vêm sendo realizados na tentativa de identificar quais condições e características do trabalho concorrem para o aparecimento do estresse ocupacional. Tais estudos, ainda que partam de modelos teóricos diferentes, associam o estresse sempre aos fatores: estímulo externo, respostas do indivíduo ao estímulo e consequências. As abordagens também sugerem que as características individuais e situacionais funcionam como um moderador aos estímulos externos do estresse (ZANELLI, BORGES-ANDRADE & BASTOS, 2004).

De acordo com Limongi-França (2007 apud GIRARDI, 2010), dentre os fatores estressantes no trabalho, destacam-se a liderança autoritária, a execução de tarefas sob pressão, o desconhecimento dos processos de avaliação e promoção, a carência de orientação, o excesso de trabalho e a interferência do trabalho na vida particular do trabalhador.

Do mesmo modo, Araújo Couto (1980 apud NAKAYAMA, 1997) listou alguns fatores ligados às condições de trabalho que podem desencadear o estresse ocupacional:

- Chefia Insegura;
- Responsabilidade mal delegada;
- Bloqueio de carreira;

- Conflito entre chefias;
- Falta de correlação adequada entre capacidade, responsabilidade e remuneração;
- Falta de motivação no trabalho;
- Trabalho monótono;
- Trabalho com alta concentração mental;
- Relações humanas inadequadas;
- Fatores ligados ao ambiente físico;

A esse respeito, Lenson (2006) observa que o trabalho apresenta muitos fatores de estresse positivo, que impulsionam a cumprir tarefas importantes e a expandir as habilidades. Entretanto, a maioria das rotinas de trabalho provocam estresses que atrapalham o rendimento, a destacar:

- Interrupções constantes;
- Pressa crônica para cumprir a maioria das prioridades diárias;
- Tarefas muito desagradáveis;
- Relacionamentos difíceis com chefes, colegas e pessoas sob nossa supervisão;
- Conflitos entre o trabalho e a vida pessoal.

Percebe-se claramente que, na medida em que a tecnologia evolui, as pessoas ficam mais presas ao trabalho. Vive-se o tempo todo “plugado”. Se antes a jornada de trabalho era exclusiva ao escritório, hoje ela se estende à vida particular, através das tecnologias como celulares, *e-mails*, *sites* de internet, etc. (ANDREWS, 2003).

Nesse sentido, a autora descreve o “estresse cibernético” ou “síndrome da fadiga da informação”, como uma grande fonte de estresse da atualidade. A maior parte das pessoas se sente atordoada pelo excesso de informações, sufocada pela avalanche oriunda de jornais, revistas, rádio, televisão, internet, etc, que provocam um tipo de pane mental na qual a pessoa perde a noção de suas tarefas, ocasionando sintomas clássicos de estresse.

2.1.9 Consequências do estresse ocupacional

O estresse no trabalho provoca consequências tanto para os trabalhadores quanto para a organização. As consequências humanas do estresse, que afetam o trabalhador, incluem ansiedade, depressão, angústia e sintomas físicos, como distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e acidentes. Podem acarretar no uso de drogas, alienação e redução das relações interpessoais (CHIAVENATO, 2004).

A figura 3, abaixo, permite compreender de que maneira o estresse pode estar relacionado ao desenvolvimento de doenças:

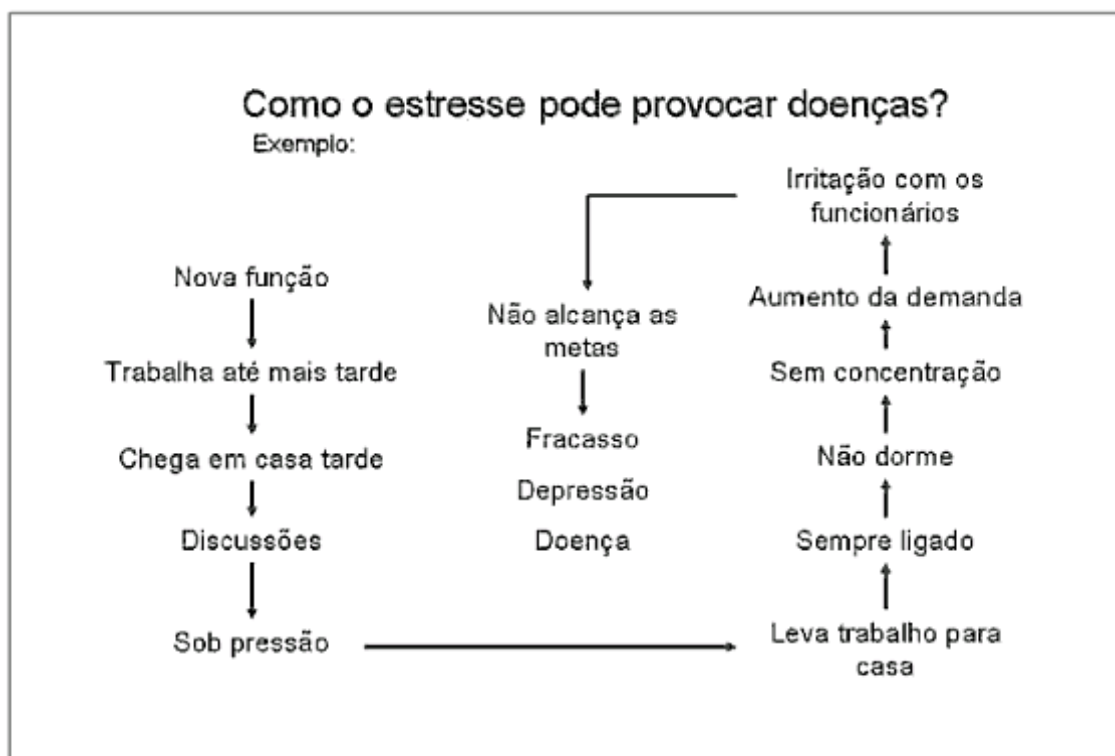


Figura 3 - Como o estresse pode provocar doenças.
Fonte: Carvalhal (2008, p.64).

Além disso, as pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Dessa forma, estão constantemente expostas a situações de estresse, levando ao aparecimento de sintomas relacionados ao trabalho. Carvalhal (2008), exemplifica algumas consequências do estresse no trabalho:

- Perda de vitalidade e energia;

- Dificuldade de tomar decisões;
- Criatividade reduzida;
- Satisfação reduzida;
- Desempenho prejudicado no trabalho;
- Falha na comunicação;
- Falta de atenção e foco.

Do ponto de vista da empresa, o estresse ocupacional repercute no desempenho do indivíduo, ocasionando elevado índice de absenteísmo, insatisfação no trabalho, queda de produtividade e aumento no número de acidentes de trabalho. Já no ponto de vista do trabalhador, as consequências podem variar desde desconforto, dores de cabeça, fadiga, doenças coronarianas e afetar a saúde mental do indivíduo (GIRARDI, 2010).

2.2 *Profissão contábil*

2.2.1 Contabilidade: conceito, objeto e campo de aplicação

De acordo com Ludícibus (2009), a Contabilidade é tão remota quanto o próprio homem. O grande motivo para seu desenvolvimento ao longo das eras foi a necessidade de acompanhar a evolução dos patrimônios. O surgimento do capitalismo deu o impulso definitivo à Contabilidade, maximizando seu uso e eficácia. O avanço da Contabilidade está diretamente relacionado ao progresso econômico, social e institucional de cada sociedade.

Sá (2010, p.46) define Contabilidade como sendo “a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação à eficácia funcional das células sociais”. Na visão do autor essa definição estabelece os limites, objeto e natureza do estudo da ciência contábil.

Da mesma maneira, Marion (2009, p.28) explica que “a Contabilidade é o instrumento que fornece o máximo de informações úteis para a tomada de decisões dentro e fora da empresa”. A Contabilidade é muito antiga e sua existência sempre foi pautada em fornecer subsídios para a tomada de decisões. Contudo, com o

passar o tempo o governo passou a utilizar-se dela para fins de arrecadação de impostos, tornando-a obrigatória para a maioria das empresas.

A Contabilidade é uma ciência utilitária que responde, através de mecanismos próprios, a estímulos dos vários setores da economia. Portanto, a melhor forma de entender e definir os objetivos da Contabilidade é conhecendo a evolução das sociedades, em seus aspectos econômicos e nas necessidades informativas dos usuários da informação contábil. A Ciência Contábil é baseada em postulados, princípios, normas e procedimentos racionalmente deduzidos e testados (IUDÍCIBUS, 2009).

As pessoas que buscam na Contabilidade suas respostas são denominadas *usuários* da informação contábil. Os gerentes e proprietários das empresas não são os únicos usuários da Contabilidade. Somam-se a eles os investidores, os fornecedores, os bancos, o governo, os empregados, os sindicatos, os concorrentes, etc. (MARION, 2009). A figura 4 a ilustra a gama vasta de usuários da Contabilidade:

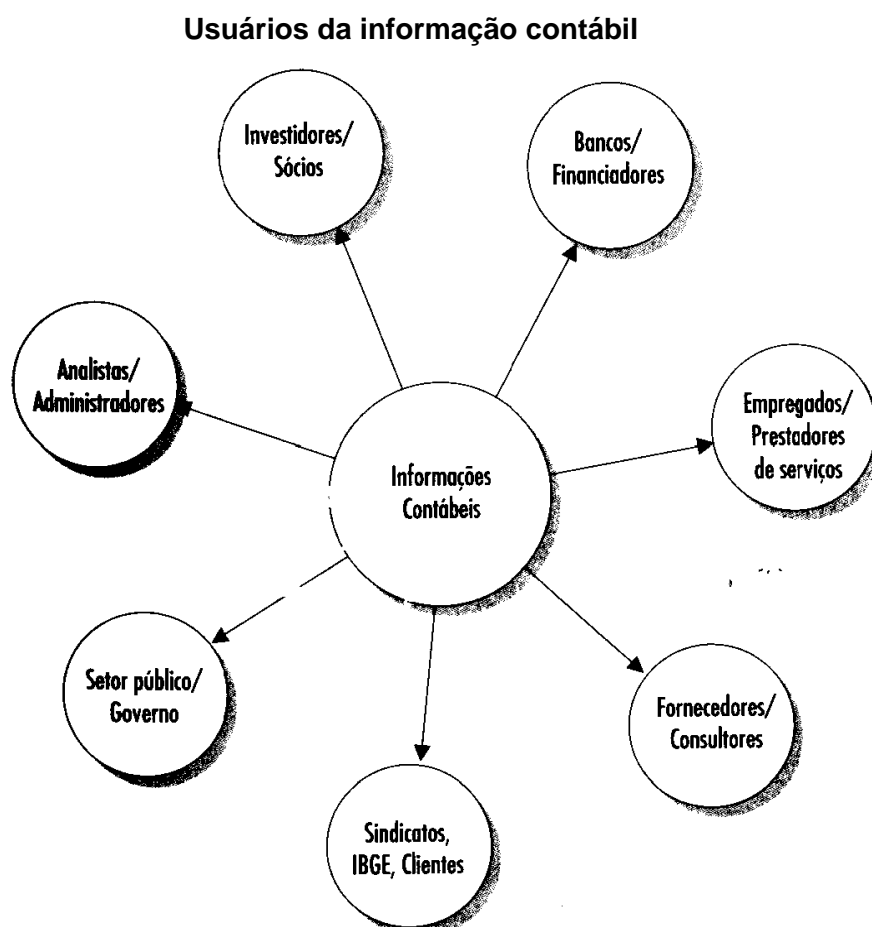


Figura 4 - Usuários da informação contábil.
Fonte: Marion (2009, p. 29)

Apesar de utilizar métodos quantitativos, como por exemplo, a matemática e a estatística, como suas principais ferramentas, a Contabilidade não é uma ciência exata, mas sim uma ciência social aplicada, pois é a ação humana que gera e modifica o fenômeno patrimonial (IUDÍCIBUS, MARION E FARIA, 2009).

Para Iudícibus (2009), o principal objetivo da Contabilidade é fornecer informação econômica, física, de produtividade social e relevante para que os usuários possam tomar decisões com segurança. A Contabilidade deve ter ainda flexibilidade para fornecer informações diferenciadas para usuários ou decisões especiais.

A Contabilidade registra todas as movimentações patrimoniais possíveis de mensuração monetária, compila os dados em relatórios e assim fornece as informações para os usuários interessados. Marion (2009, p. 28) enfatiza que “uma empresa sem boa Contabilidade é como um barco, em alto-mar, sem bússola, totalmente à deriva”.

2.2.2 Empresas de contabilidade

O Conselho Federal de Contabilidade, através da Resolução CFC nº 1390/12, dispõe a respeito do registro cadastral das Organizações Contábeis:

Art. 1º As Organizações Contábeis que exploram serviços contábeis são obrigadas a obter o Registro Cadastral no Conselho Regional de Contabilidade da jurisdição da sua sede, sem o que não poderão iniciar suas atividades.

Em seu artigo segundo, a referida resolução estabelece as categorias nas quais estão inclusas as Organizações Contábeis, podendo ser de responsabilidade individual ou coletiva:

Art. 2º O Registro Cadastral compreenderá as seguintes categorias:

§ 1º De Responsabilidade Individual:

- I – do Escritório Individual;
- II – do Microempreendedor Individual;
- III – do Empresário Individual; e
- IV – da Empresa Individual de Responsabilidade Limitada.

§ 2º De Responsabilidade Coletiva:

- I – da Sociedade Simples Pura Limitada ou Ilimitada; e
- II – da Sociedade Empresária Limitada.

No passado, as empresas dedicadas à execução dos serviços contábeis eram completamente diferentes das atuais em quase todos os aspectos, a começar pelo nome com o qual eram identificadas, geralmente denominadas de *escritórios de contabilidade*. Hoje, a grande maioria dos profissionais procura fixar as expressões *empresa de contabilidade* ou *empresa de serviços contábeis*, reservando a nomenclatura de *escritório de contabilidade* para os estabelecimentos de um só proprietário (THOMÉ, 2001).

Com o objetivo de atender as necessidades das entidades e dos profissionais prestadores de serviços contábeis, o Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul (CRCRS), elaborou o Manual de Orientações e de Procedimentos para as Organizações Contábeis. Nessa obra estão identificados os principais serviços executados pelas empresas (escritórios) de contabilidade, desmembrados em nível de departamentos (CRCRS, 2009, p.7):

Departamento de Pessoal: Admissões, rescisões, folhas de pagamento, cálculo e apuração de encargos trabalhistas, obrigações mensais e anuais como CAGED, GPS, GFIP, GRRF, DIRF, RAIS, GRCS, DARF do PIS/ Folha de Pagamento, solicitação de CND e CRF/FGTS, Controle do Quadro de Lotação, Informe de Rendimentos, Férias, Exames Periódicos, PCMSO, PPRA, PPP, LTCAT e outros assuntos previdenciários e trabalhistas.

Departamento Fiscal: notas fiscais (entrada/saída/serviços), apuração de impostos (federais, estaduais e municipais), registro e escrituração de livros e demais obrigações mensais e anuais do ICMS, IPI, ISSQN, GIA MENSAL do ICMS, GIA MODELO B-ANUAL, SINTEGRA, SPED FISCAL; baixas de inscrições perante as esferas Municipal, Estadual e Federal, solicitação de negativas e outros tributos e obrigações.

Departamento Contábil:

- escrituração dos livros Diário e Razão;
- elaboração do livro LALUR e Fcont;
- elaborações de Balancetes de Verificação;
- elaboração de todas Demonstrações Contábeis exigidas pelas legislações societária e fiscal;
- análise das Demonstrações Contábeis;
- controle dos bens do Ativo Permanente;
- elaboração e entrega da DIPJ, PJSI, DACON, DCTF, DIMOB e DIRF;
- SPED Contábil.

Societária e Paralegal: constituições, alterações contratuais, extinção de empresas, solicitação de certidões (positiva e negativa), cadastros e obtenção de AIDF. Elaboração do contrato de prestação de serviços entre organizações contábeis e seus clientes.

Expedição: controle de protocolos de entrada e saída de documentos.

Recepção: atendimento ao público – pessoalmente ou por telefone.

Assessoria: orientação tributária, contábil, fiscal, trabalhista e atendimento a clientes em geral.

Consultoria: dúvidas sobre preenchimento de notas, cálculo de guias em atraso, informação sobre vencimento de impostos e contribuições, dúvidas sobre folha de pagamento, legislação e informações sobre toda rotina operacional vinculada aos serviços contratados com a empresa.

Presume-se, portanto, que as empresas de contabilidade prestam serviços para pessoas físicas e jurídicas que atuam em todos os ramos da economia. Empresas industriais, comerciais, prestadoras de serviços, agrícolas, pecuárias, sociedades sem fins lucrativos, fundações, autônomos, produtores rurais, cooperativas e particulares com empregados domésticos, entre outros, são todos usuários de serviços contábeis (THOMÉ, 2001).

2.2.3 O profissional contábil

Segundo Marion (2009), é chamado de *Contador* ou Bacharel em Ciências Contábeis, o profissional que concluiu o curso superior de Contabilidade. Denomina-se *Técnico em Contabilidade* aquele que cursou o nível técnico (médio). Tanto o Técnico em Contabilidade quanto o Contador podem ser chamados de contabilistas, e ambos também podem ser responsáveis pela contabilidade das empresas, analistas de balanços, pesquisadores contábeis, etc. Porém, há atividades cuja execução é exclusiva do Contador, como a *perícia contábil* e a *auditoria*.

O exercício da profissão contábil é regulamentado pelo Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução CFC nº 1.389/12, que dispõe:

Art. 1º Somente poderá exercer a profissão contábil, em qualquer modalidade de serviço ou atividade, segundo normas vigentes, o Contador ou o Técnico em Contabilidade registrado em CRC.

Parágrafo único. Integram a profissão contábil os profissionais habilitados como Contadores e Técnicos em Contabilidade de acordo com a legislação em vigor.

Art. 41. É vedada a concessão de Registro Profissional aos portadores de diplomas/certificados de cursos de Gestão com especialização/habilitação em Contabilidade e de cursos de Tecnólogo em Contabilidade.

A profissão de contador, como tantas outras, é considerada trabalhosa devido à necessidade de controle dos inúmeros fatos contábeis que ocorrem no dia-a-dia das empresas. Esse profissional deve estar preparado para a utilização das novas tecnologias, aplicando-as, não apenas nos procedimentos contábeis básicos, mas também nas situações que exijam análise apurada e complexa (PRIMAK, 2009).

Com o crescimento das empresas, também foi modificada a maneira como as organizações contábeis prestam serviços aos clientes. O trabalho pessoal do sócio foi gradativamente substituído pelos serviços terceirizados. O contabilista passou a atuar como empresário, dividindo seu tempo nas tarefas de supervisão, controle e fiscalização dos serviços executados por seus colaboradores para seus clientes (THOMÉ, 2001).

Logo, o contador deve possuir uma formação humanística, com visão global e compreensão dos meios social, político, econômico e cultural, tomando decisões diversificadas e interdependentes, em um mundo globalizado. Necessita também de formação técnica e científica, para desenvolver atividades inerentes a sua área de atuação, com capacidade de externar valores de responsabilidade social, justiça e ética (PRIMAK, 2009).

Perante um leque diversificado de atividades, pode-se afirmar que a tarefa principal do Contador é produzir ou gerenciar informações úteis aos usuários da Contabilidade para a tomada de decisões. Cabe ressaltar, contudo, que em alguns segmentos da economia nacional, principalmente na esfera da pequena empresa, a função do contador foi distorcida, estando voltada quase que exclusivamente para atender às exigências do fisco (IUDÍCIBUS, MARION E FARIA, 2009).

Compartilhando da mesma opinião, Thomé (2001) enfatiza que a profissão de contador tem sido acusada injustamente de servir mais ao poder público do que aos seus clientes. Inclusive, os contabilistas chegaram a ser classificados depreciativamente como *darfistas*, ou seja, preenchedores de *Darf*. O autor destaca que os tributos são necessários ao funcionamento de uma sociedade organizada, e

os profissionais da contabilidade estão incumbidos de orientar e auxiliar os contribuintes no cumprimento dessa importante obrigação para com a sociedade.

É evidente que as atividades executadas pelos contabilistas vão muito além da esfera tributária. A Contabilidade auxilia seus usuários na administração de seus negócios, através da prestação de uma diversificada gama de serviços, elencados por Thomé (2001):

- Consultoria;
- Contabilidade;
- Administração de pessoal;
- Escrituração fiscal;
- Expediente ou serviços comerciais;
- Auditoria, perícia e assessoria.

Acima de tudo, o contador precisa ter capacidade de análise crítica e competência para compreender os acontecimentos nas empresas. Dentre as principais características do contador, destacam-se: flexibilidade, liderança, ética, comunicação, iniciativa, responsabilidades social. Ao profissional do futuro deve ser adicionado: capacidade de atualização constante, criatividade, visão de futuro, práticas de aprendizado usando tecnologias *on-line* (PRIMAK, 2009).

Merlo (2006) destaca que a tendência em atender as normas fiscais em detrimento das normas contábeis leva à falta de reconhecimento da profissão. Há necessidade de maior envolvimento nos processos de gestão, no aconselhamento estratégico dos negócios e no oferecimento de alternativas, trazendo mais utilidade aos clientes e usuários da contabilidade. O quadro 2 ilustra o comparativo entre os profissionais do passado, dos atuais e do que se espera dos contabilistas do futuro:

Passado	Presente	Futuro
Baixa competitividade	Competitivo	Alta competitividade
Comércio tradicional	Relações comerciais complexas	Globalização/ desregulamentação
Ênfase na escrituração	Ênfase no registro	Ênfase nos negócios
Ensino comercial	Ensino técnico	Ensino de gestão
Busca pela padronização	Padronização legal	Adaptada aos negócios
Pouco envolvimento nos negócios	Acompanhamento da gestão	Proposição de soluções
Baixa complexidade das operações	Operações complexas	Operações virtuais
Não-utilização da TI	Uso intensivo da TI	<i>Business Intelligence</i>
Luta pelo reconhecimento	Profissão reconhecida	Profissão fundamental

Quadro 2 - O futuro do profissional de contabilidade.

Fonte: Merlo (2006)

Não restam dúvidas que o contador do futuro será amplamente circundado de tecnologia, podendo se libertar para pensar mais, para realizar-se como ser humano e como profissional. Isso oportunizará a realização de atividades ligadas ao lazer, recreação e cultura. Com o aumento da necessidade de informação, o campo de atuação do contabilista se ampliará cada vez mais, com mais oportunidades de trabalho e de realização profissional. A Contabilidade está no alvorecer de uma nova era (IUDÍCIBUS, 2009).

3 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

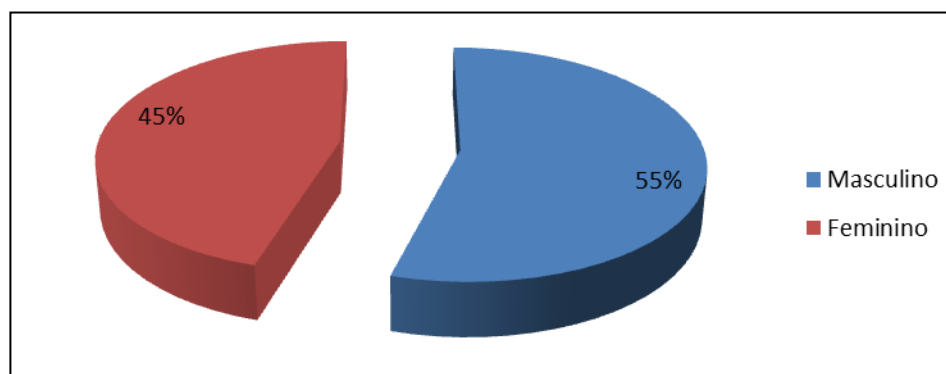
Neste capítulo serão apresentados e analisados os dados obtidos na pesquisa, por meio da aplicação de questionários aos contabilistas. A análise das características da amostra será subdividida em tópicos, e abordará os aspectos sociais e profissionais dos respondentes, bem como os fatores relacionados ao estresse na profissão contábil.

3.1 *Perfil e características pessoais da amostra*

Neste item são descritas as características pessoais dos contabilistas que compõem a amostra estudada. São descritos aspectos relacionados ao gênero, faixa etária, renda familiar e grau de escolaridade.

Com relação ao gênero, pode ser observado no gráfico 1 que, dos 77 respondentes, 42 são do sexo masculino e 35 são do sexo feminino, representado respectivamente os percentuais de 55% e 45%.

Gráfico 1 – Distribuição por gênero

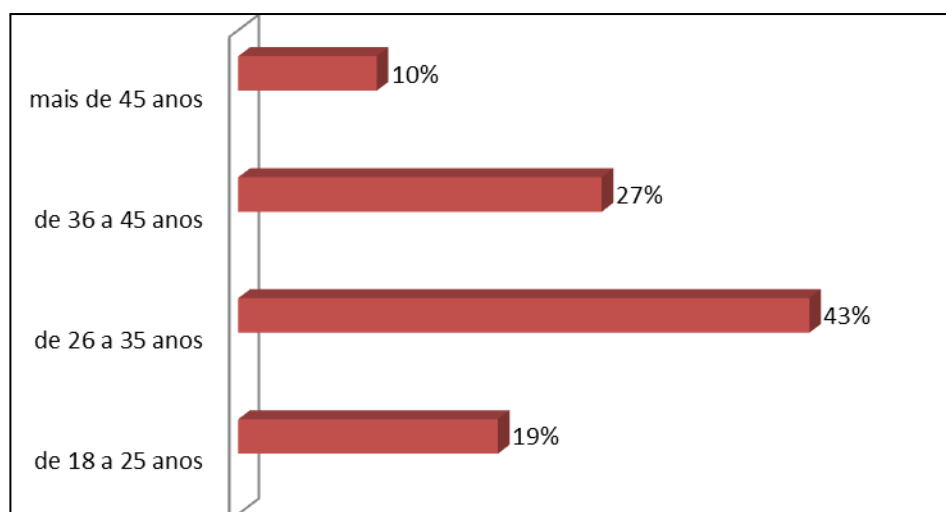


Fonte: Elaborado pelo autor.

No item faixa etária observa-se que a grande maioria dos contabilistas que compõem a amostra tem até 35 anos de idade (62% dos respondentes). Também se verifica que os profissionais da faixa etária de 18 a 25 anos representam quase o dobro daqueles com 45 anos ou mais.

Esses dados indicam que há grande procura pela profissão e que há mais profissionais entrando no mercado de trabalho do que saindo. O gráfico 2 ilustra essa tendência:

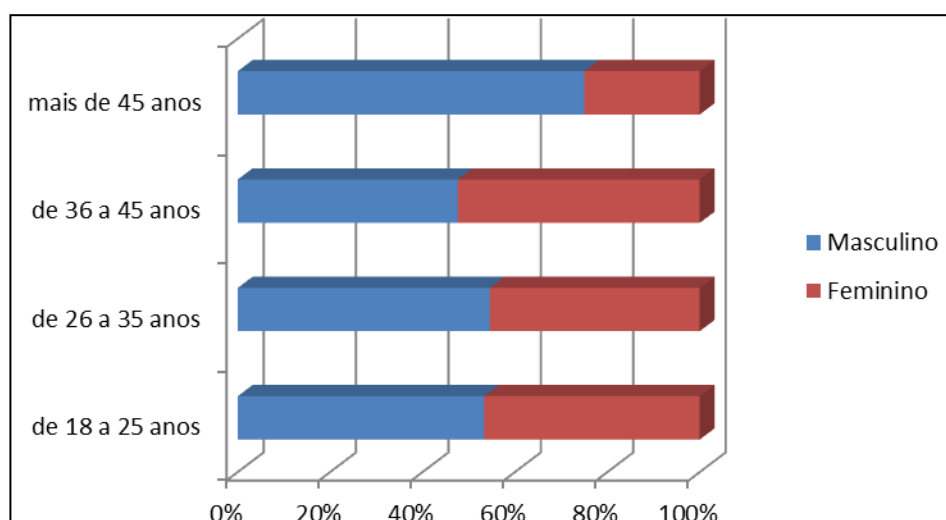
Gráfico 2 – Distribuição por faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor.

Tradicionalmente a profissão contábil tem maior procura do gênero masculino. Entretanto, esse panorama tem mudado nos últimos anos. O gráfico 3 demonstra a relação entre gênero e faixa etária na amostra pesquisada. Nas faixas de idade mais jovens, verifica-se igualdade entre gêneros. Esse dado indica que cada vez mais as mulheres estão conquistando espaço na profissão.

Gráfico 3 – Gênero x Faixa Etária

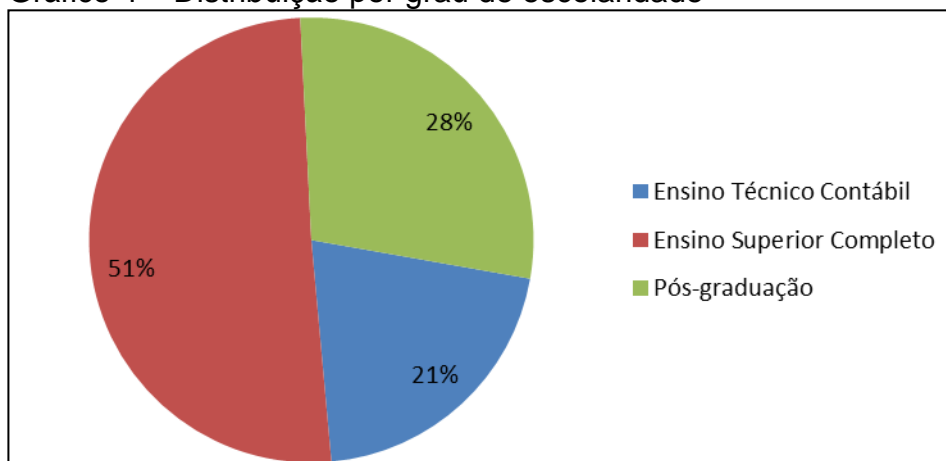


Fonte: Elaborado pelo autor.

Como já destacado nos capítulos anteriores, o mercado de trabalho dos contabilistas é altamente competitivo. Dessa forma, a educação continuada e a

atualização constante são imprescindíveis para o sucesso profissional. O gráfico 4 aponta que a grande maioria dos contabilistas atuantes em Florianópolis possui formação de nível superior ou pós-graduação (79%). Destaca-se o elevado percentual de profissionais pós-graduados, indicando que a profissão requer, cada vez mais, um alto nível de especialização.

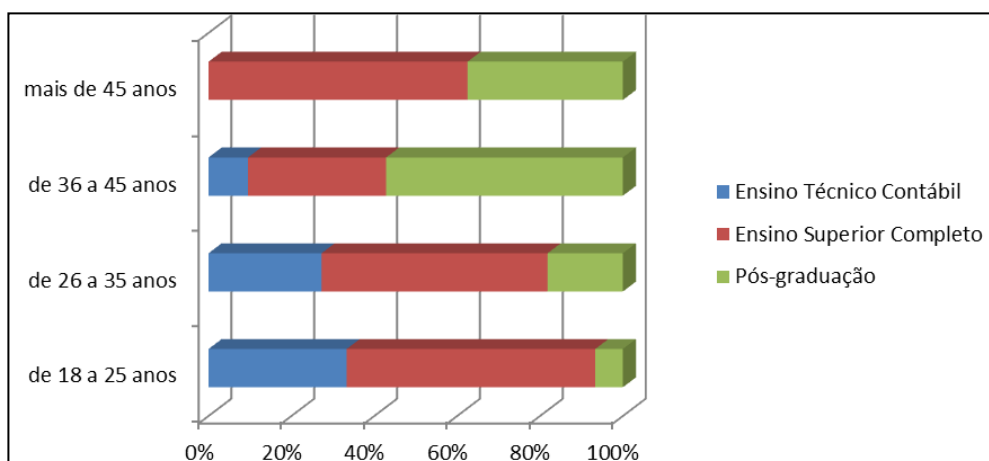
Gráfico 4 – Distribuição por grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor.

Continuando a análise do grau de formação dos respondentes, verificou-se a relação entre escolaridade e faixa etária. O gráfico 5 evidencia que, com a evolução da idade, os contabilistas têm buscado uma melhor formação. Na faixa etária entre 36 e 45 anos, 57% dos respondentes são pós-graduados. Na relação formação *versus* gênero, verificou-se que 74% das mulheres possuem graduação ou pós, ante 68% dos homens.

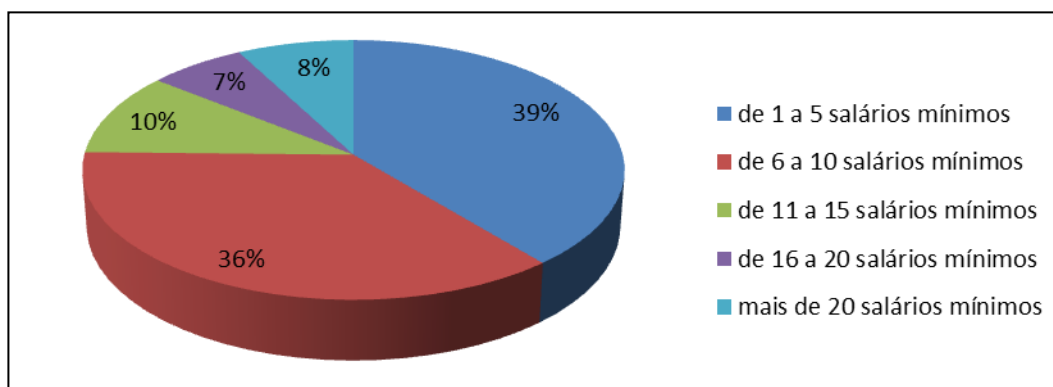
Gráfico 5 – Grau de escolaridade x faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor.

No quesito renda familiar, a grande maioria dos contabilistas respondentes está na faixa de até 10 salários mínimos (75%). Verificou-se uma maior concentração no estrato inicial, de 1 a 5 salários mínimos, representando 39% da amostra. Nas faixas de renda mais elevadas, apenas 7% tem ganhos entre 16 a 20 salários mínimos e 8% tem renda superior a 20 salários mínimos:

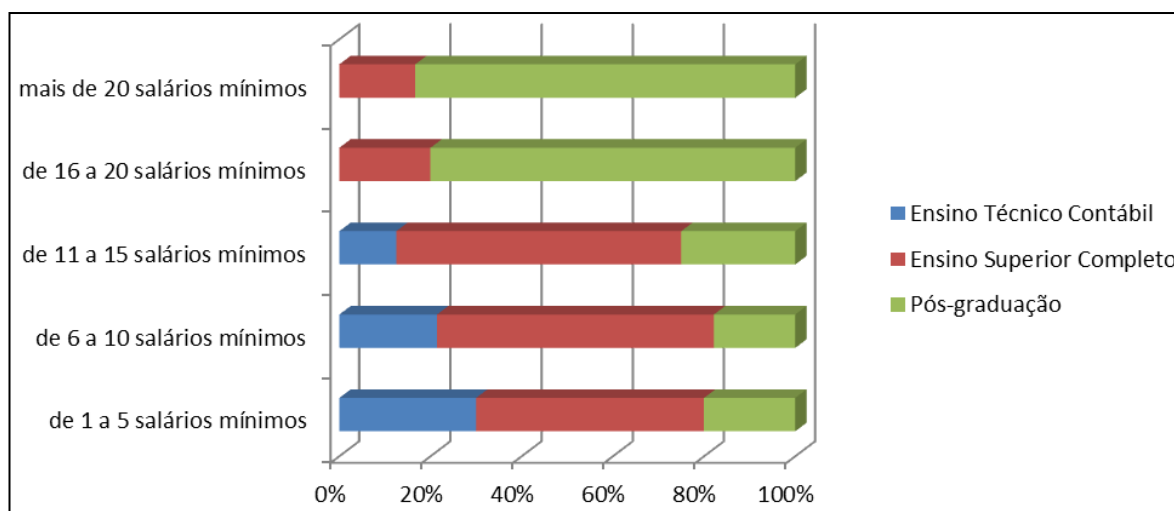
Gráfico 6 – Distribuição por renda familiar



Fonte: Elaborado pelo autor.

No gráfico 7 verifica-se a relação entre renda e formação. Os dados corroboram a afirmativa de que quanto melhor for a qualificação, maior será a remuneração:

Gráfico 7 – Renda familiar x grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor.

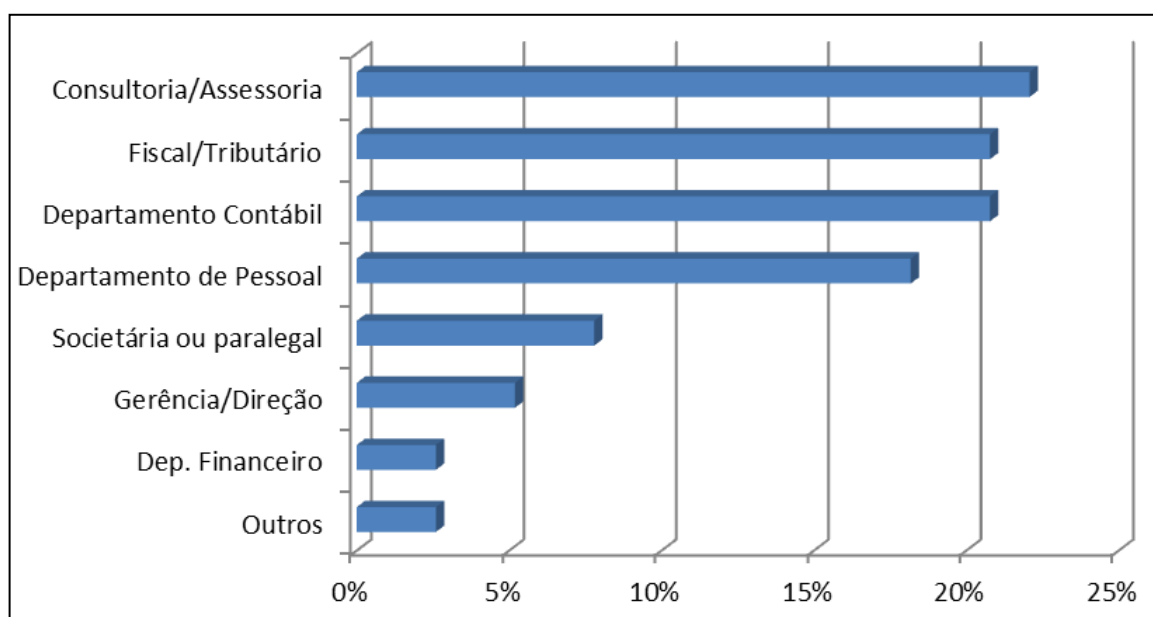
3.2 Perfil e características profissionais da amostra

Este tópico dará ênfase às características profissionais da amostra. Serão abordadas as principais atividades realizadas pelos contabilistas e sua relação com renda familiar, grau de escolaridade, gênero, etc.

Como já destacado anteriormente, o perfil do contabilista moderno deve estar voltado ao apoio da gestão, fornecendo informações úteis para a tomada de decisão. O gráfico 8 valida essa tendência.

Pode-se observar que 22% dos respondentes atuam na área de Consultoria ou Assessoria. Na sequência, aparecem as atividades tradicionais da profissão, Fiscal/Tributário e Departamento Contábil, ambos com 21%, Departamento de Pessoal, com 18% e Societária/Paralegal, com 8%. As demais atividades compreendem Gerência ou Direção, Departamento Financeiro, Auditoria e Patrimônio, e representam, somadas, 11% da amostra.

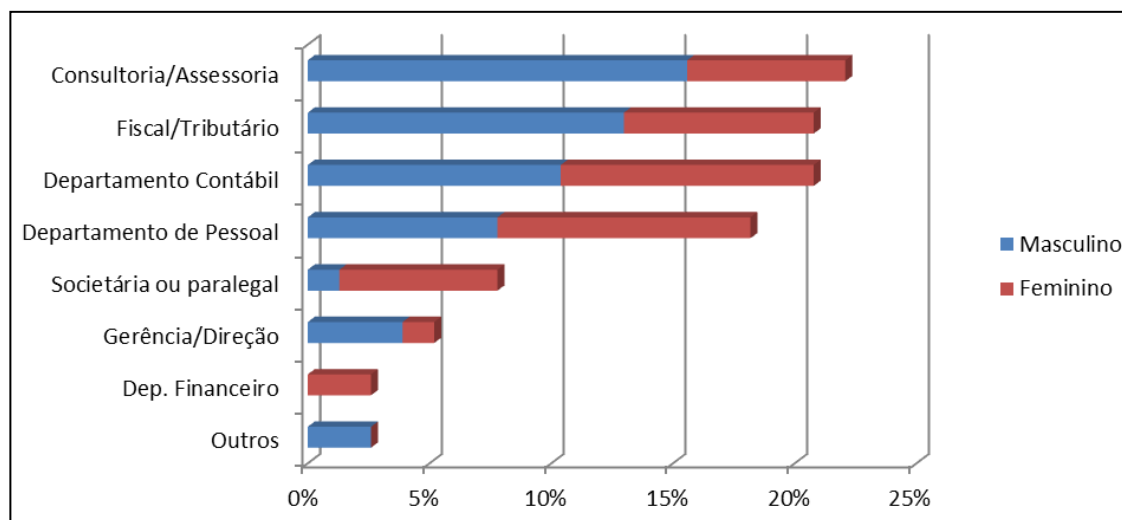
Gráfico 8 – Distribuição por principal atividade em contabilidade



Fonte: Elaborado pelo autor.

A análise conjunta dos quesitos principal atividade realizada e gênero, indica que há presença de ambos os sexos nas diversas áreas de atuação da profissão. Enfatiza-se que há maior presença masculina nas atividades de Consultoria e Assessoria (71% homens, 29% mulheres):

Gráfico 9 – Principal atividade x gênero

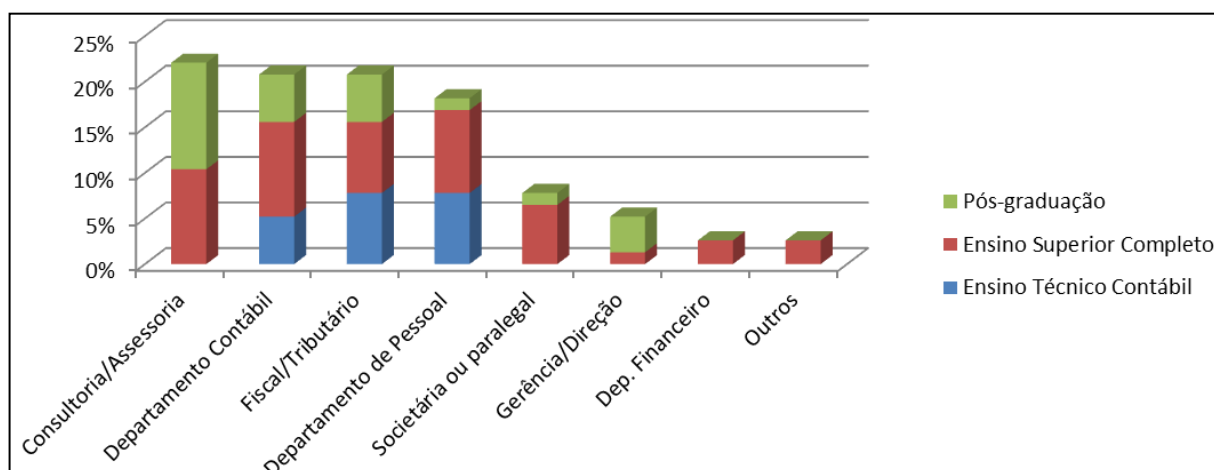


Fonte: Elaborado pelo autor.

Quanto aos itens principal atividade realizada e grau de escolaridade, observa-se a presença de profissionais de nível Técnico em Contabilidade em apenas três áreas de atuação: Departamento Contábil, Departamento de Pessoal e Fiscal/Tributário. Essas áreas correspondem aos setores tradicionais dos escritórios de contabilidade, e a ênfase das atividades está no registro e controle de operações contábeis, cumprimento de obrigações acessórias, dentre outras.

Nas demais áreas de atuação, a amostra pesquisada contém apenas profissionais com formação de nível superior e pós-graduados. Destaque para Consultoria/Assessoria, atividade na qual aproximadamente 55% dos profissionais possuem nível de pós-graduação.

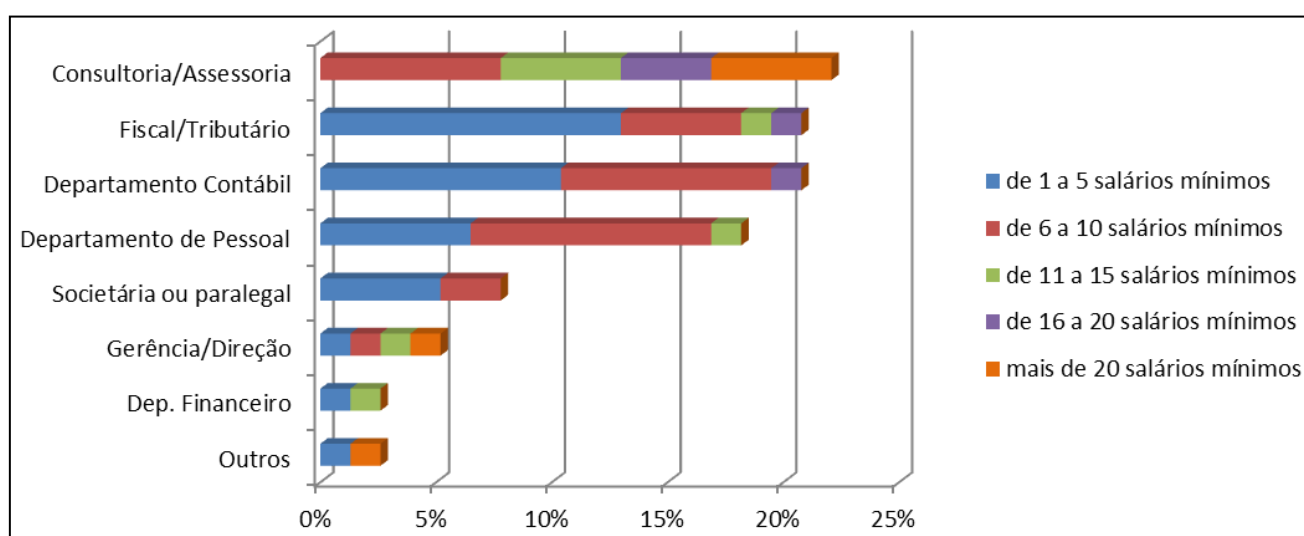
Gráfico 10 – Principal atividade x grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico 11 buscou identificar, dentro da amostra obtida na pesquisa, quais as atividades ou áreas de atuação com maior nível de remuneração. Observa-se que, na área de Consultoria/Assessoria, a renda familiar tem piso a partir de 6 salários mínimos. Nas atividades de Societária/Paralegal, Departamento de Pessoal, Departamento Contábil e Fiscal/Tributário, há predominância das faixas de renda entre 1 a 5 e 6 a 10 salários mínimos:

Gráfico 11 – Principal atividade x renda familiar



Fonte: Elaborado pelo autor.

Ressalta-se, novamente, que as áreas de atuação que exigem maior qualificação profissional são aquelas que propiciam maiores remunerações.

3.3 Análise conjunta dos aspectos relacionados ao estresse

Neste item será apresentada a análise conjunta dos aspectos pessoais, profissionais (ambos já descritos anteriormente) e dos aspectos relacionados ao estresse na profissão contábil.

No questionário aplicado foi listada uma série de fatores potenciais de estresse no trabalho. Coube aos respondentes indicarem qual o nível de influência de cada um dos fatores no seu nível pessoal de estresse. O objetivo chave desta questão foi investigar o que os contabilistas consideram mais estressante em seu trabalho.

A tabela 1 demonstra as frequências e percentuais obtidos nas respostas, classificados em ordem decrescente de intensidade, ou seja, dos fatores estressores mais intensos para os menos intensos, na percepção dos contabilistas:

Tabela 1 – Intensidade dos fatores causadores de estresse na profissão

<i>Fatores causadores de estresse: nível de influência na percepção dos contabilistas</i>	<i>Alta</i>		<i>Média</i>		<i>Baixa</i>		<i>Nenhuma</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Excesso de mudanças	32	42%	21	27%	21	27%	3	4%
Carga de trabalho excessiva	30	39%	22	29%	18	23%	7	9%
Trabalho rotineiro, burocrático e monótono	22	29%	21	27%	22	29%	12	16%
Falta de equilíbrio entre tempo para o trabalho e para vida pessoal	12	16%	28	36%	24	31%	13	17%
Insatisfação com a remuneração	12	16%	31	40%	23	30%	11	14%
Poucas oportunidades de desenvolvimento profissional e evolução na carreira	10	13%	18	23%	17	22%	32	42%
Baixa motivação, sensação de inutilidade	9	12%	13	17%	22	29%	33	43%
Relações humanas inadequadas	7	9%	11	14%	23	30%	36	47%
Pouco envolvimento na tomada de decisões na empresa	7	9%	19	25%	23	30%	28	36%
Más condições físicas do ambiente de trabalho	4	5%	11	14%	30	39%	32	42%
Falta de estabilidade no emprego	4	5%	17	22%	21	27%	35	45%

Fonte: Elaborado pelo autor.

No topo da lista de estressores com maior influência, na percepção dos contabilistas, está o **excesso de mudanças**, sejam nas normas, nas rotinas de trabalho, na legislação, nos procedimentos contábeis, etc. De fato, as mudanças constantes exigem grande capacidade de adaptação, o que certamente aumenta os níveis de estresse.

Na opinião dos contabilistas, o segundo agente estressor mais intenso é a **carga de trabalho excessiva**. Ressalta-se que o questionário da pesquisa foi aplicado predominantemente na primeira quinzena do mês, período de pico na carga de trabalho dos profissionais da área.

O terceiro maior estressor, paradoxalmente, é o **trabalho rotineiro, burocrático e monótono**. Eis que temos, concomitantemente, o excesso de

mudanças e o excesso de rotina entre os principais agentes causadores de estresse na profissão contábil. A ocorrência desse tipo de situação é comum nessa profissão. Por exemplo, uma pequena mudança no Regulamento do Imposto de Renda exige do contabilista uma adaptação à nova regra, sem que haja alteração na sua rotina de trabalho. Ou seja, apesar da mudança nas regras, o trabalho de apuração do imposto e atendimento das obrigações acessórias continuará o mesmo, com a mesma rotina e burocracia.

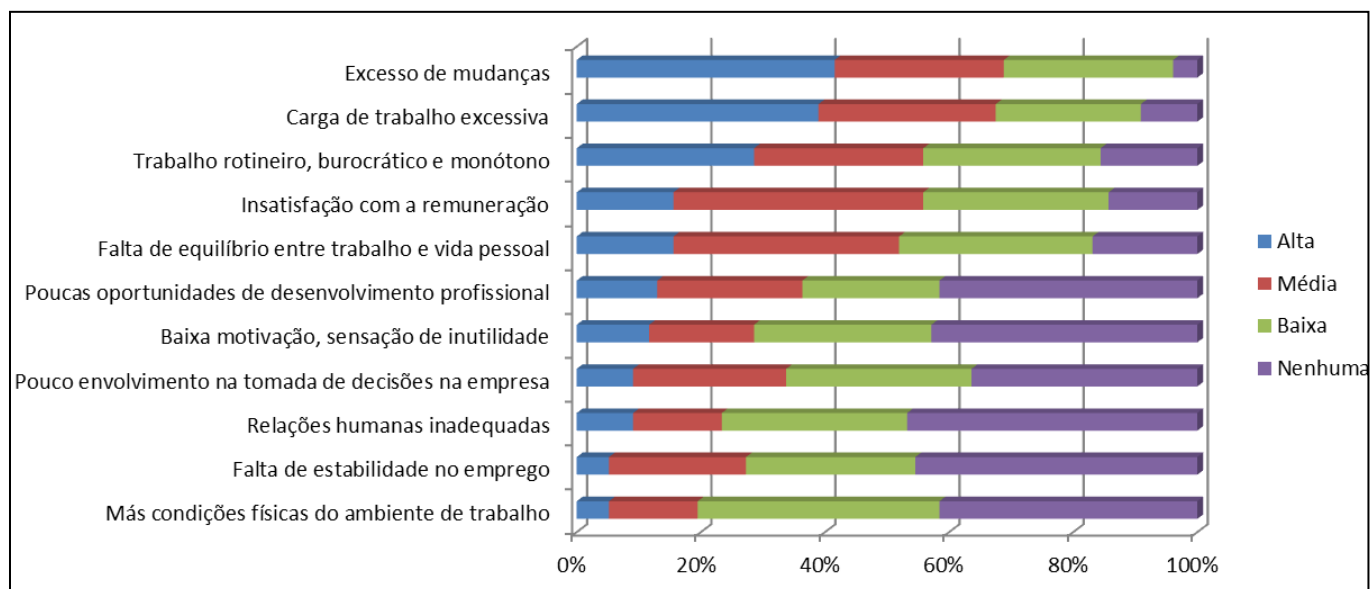
Os estressores avaliados na faixa intermediária de intensidade são: falta de equilíbrio entre tempo para o trabalho e para vida pessoal; insatisfação com a remuneração; poucas oportunidades de desenvolvimento profissional e evolução na carreira; baixa motivação, sensação de inutilidade; relações humanas inadequadas; pouco envolvimento na tomada de decisões na empresa.

O penúltimo estressor em escala de intensidade está relacionado ao **ambiente físico de trabalho**, que compreende aspectos como ergonomia, barulho, iluminação, etc. Os contabilistas, em geral, atuam no ambiente empresarial, em escritórios e setores administrativos, o que explica a baixa relevância desse estressor na profissão.

Por último, o estressor eleito como o de menor intensidade pelos contabilistas que participaram da pesquisa é a **falta de estabilidade no emprego** e incertezas quanto ao futuro profissional. O mercado de trabalho do profissional contábil está aquecido e repleto de oportunidades. A área de atuação é ampla e os bons profissionais conseguem excelentes colocações e boa remuneração. Todas essas condições criam um ambiente de tranquilidade e estabilidade profissional para os contabilistas.

A seguir apresenta-se, para melhor visualização e entendimento, a concepção gráfica dos fatores causadores de estresse e suas respectivas intensidades, na opinião dos participantes da pesquisa:

Gráfico 12 – Intensidade dos fatores causadores de estresse na profissão



Fonte: Elaborado pelo autor.

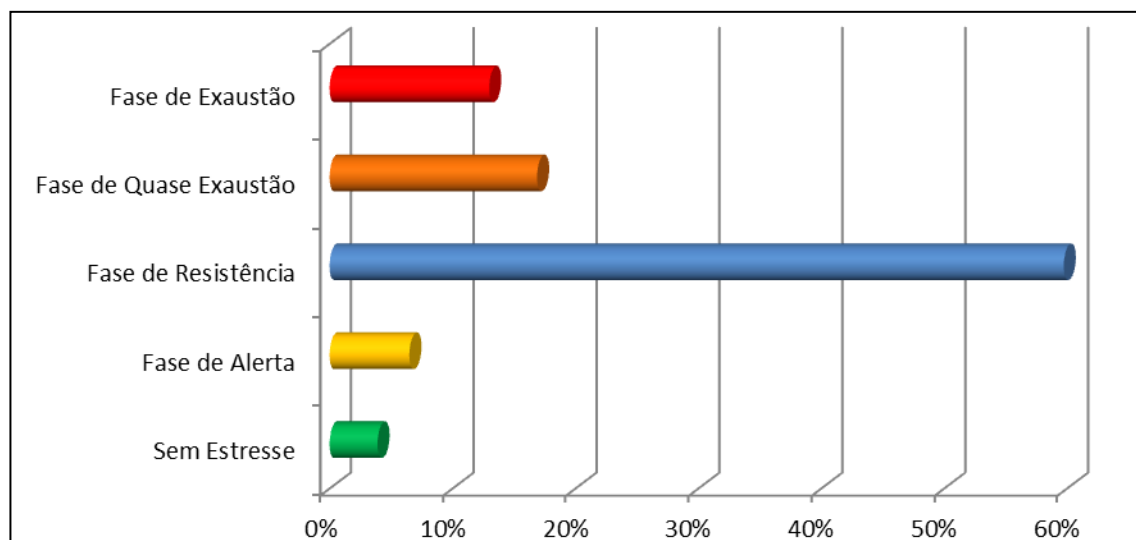
Dando sequência à análise, apurou-se que, dentre os participantes da pesquisa, apenas 4% não apresentam sinais de estresse e 6% encontram-se na fase de alerta, na qual os estressores tem curta duração.

A fase de resistência registrou o maior número de incidências, 46, que corresponde a 60% da amostra. Recapitulando, na fase de resistência o organismo utiliza-se de reservas de energia adaptativa na tentativa de restabelecer o equilíbrio. Caso as reservas sejam suficientes, os sintomas do estresse desaparecem e a pessoa volta ao normal. Entretanto, se a resposta adaptativa do organismo não for suficiente, a pessoa torna-se vulnerável a doenças.

Na fase de quase-exaustão identificou-se 17% da amostra. Essa fase é o ponto em que as defesas do organismo começam a ceder. Há momentos em que a pessoa se sente razoavelmente bem e outros em que não consegue resistir às tensões.

Os 13% restantes estão na fase de exaustão, momento em que ocorre a quebra do equilíbrio, com consequente aparecimento de doenças. Uma vez atingido o nível de exaustão do estresse, é muito difícil sair dele sozinho. É necessário geralmente tratamento especializado, tanto médico quanto psicológico. A seguir, representação gráfica da distribuição da amostra por fase de estresse:

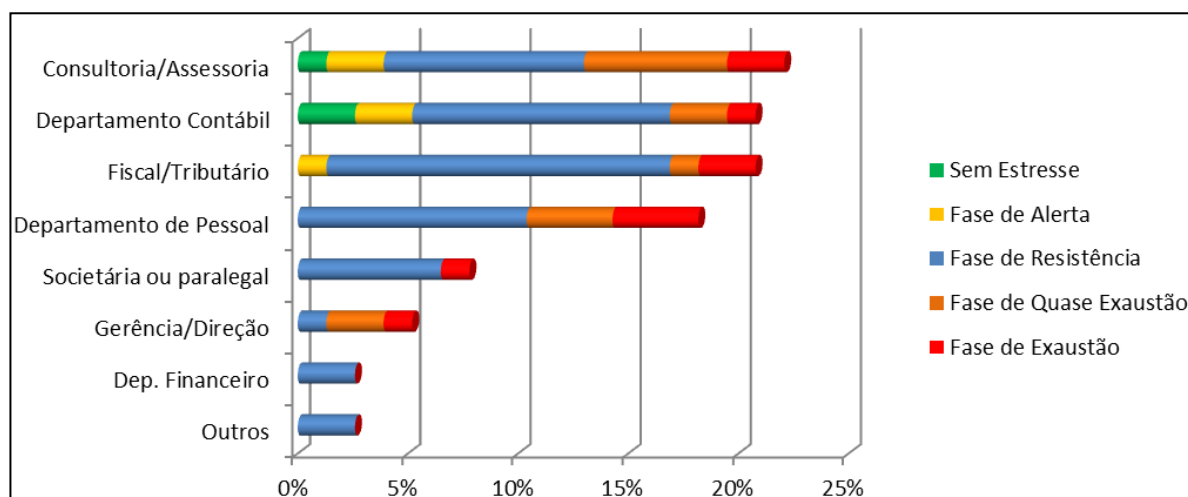
Gráfico 13 – Distribuição por fase de estresse



Fonte: Elaborado pelo autor.

O gráfico 14 apresenta a análise conjunta das fases de estresse e atividade profissional. Pode-se verificar que a incidência das fases de estresse está distribuída entre todas as áreas de atuação investigadas. Isso indica que, independente da atividade realizada, o contabilista está sujeito à ocorrência de estresse no trabalho.

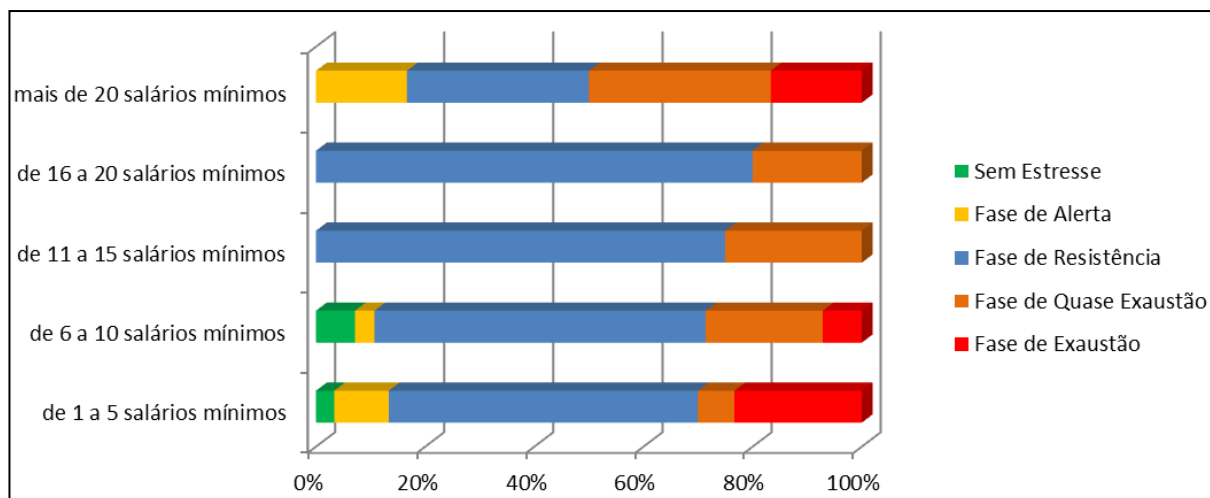
Gráfico 14 – Fase de estresse x principal atividade profissional



Fonte: Elaborado pelo autor.

Com relação à renda familiar e fases de estresse, observa-se que a faixa de renda de 1 a 5 salários mínimos possui o maior percentual de indivíduos na fase de exaustão. Já no estrato que engloba as faixas entre 11 e 20 salários mínimos, os indivíduos estão distribuídos entre duas fases, resistência e quase exaustão:

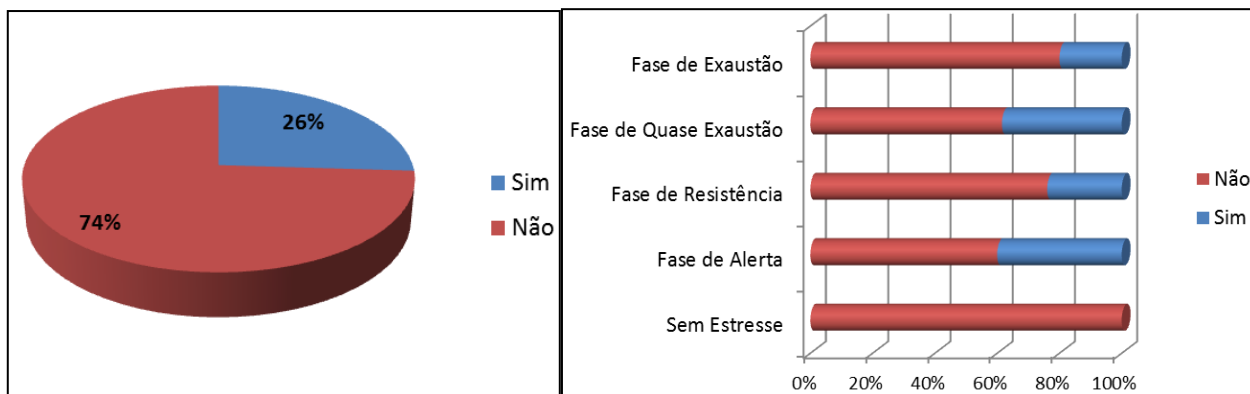
Gráfico 15 – Fase de estresse x renda familiar



Fonte: Elaborado pelo autor.

Na pesquisa também foi perguntado se os contabilistas exercem alguma atividade profissional extra. 26% informaram que sim. Após análise conjunta das fases de estresse, concluiu-se que a realização de atividades profissionais extras não se constitui em um fator determinante para aumento no nível de estresse, como pode ser visualizado no gráfico 16:

Gráfico 16 – Fase de estresse x atividade profissional extra



Fonte: Elaborado pelo autor.

Partindo do pressuposto de que acontecimentos dramáticos ocorridos na vida da pessoa podem aumentar sua vulnerabilidade ao estresse, os respondentes foram questionados a respeito dos acontecimentos ou mudanças drásticas ocorridas nos últimos 12 meses. Os resultados são demonstrados na tabela 2:

Tabela 2 – Acontecimentos ou mudanças drásticas na vida

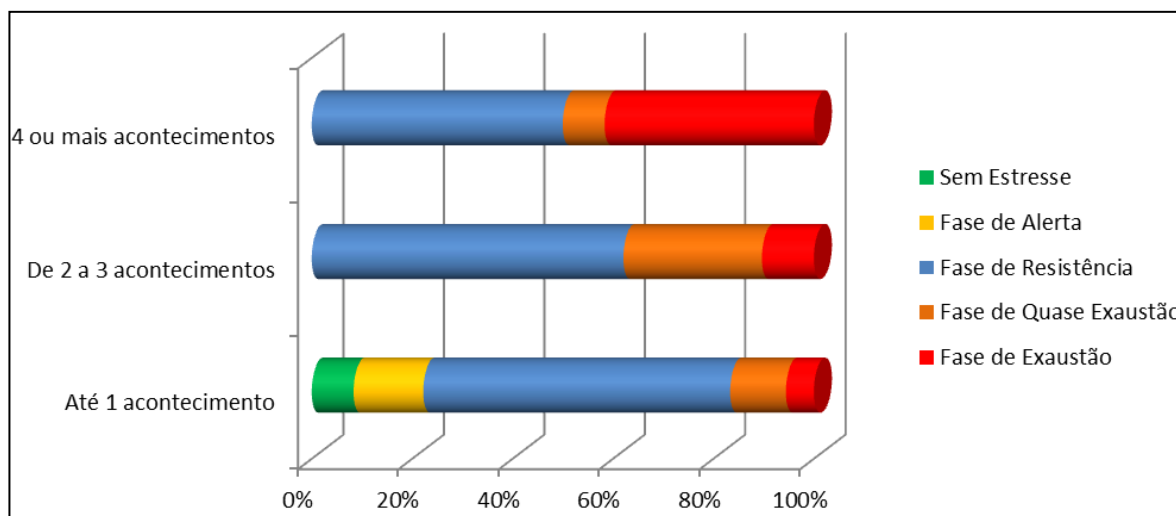
<i>Acontecimentos ou mudanças drásticas ocorridas nos últimos 12 meses</i>	<i>Freq.</i>	<i>%</i>
Grande alteração na situação financeira (para melhor ou para pior)	23	14%
Grande mudança no trabalho	18	11%
Não ocorreu nenhum fato ou mudança drástica na minha vida nos últimos doze meses	18	11%
Empréstimo ou dívida de alto valor	17	11%
Grandes mudanças nas condições de vida	16	10%
Mudança nos hábitos de vida	15	9%
Começo ou término de educação formal	14	9%
Grave lesão ou doença – pessoal ou de familiar próximo	8	5%
Morte do cônjuge ou de um familiar próximo	8	5%
Casamento ou reconciliação conjugal com o companheiro	7	4%
Novo membro na família	7	4%
Divórcio ou separação conjugal	6	4%
Demissão de emprego	1	1%
Gravidez	1	1%
Total geral	159	100%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Dentre os acontecimentos mais frequentes estão: grande alteração na situação financeira, seja ela positiva ou negativa, e; grande mudança no trabalho, como por exemplo, promoção, rebaixamento, transferência, fusão, falência, etc. Os acontecimentos menos frequentes foram: demissão de emprego e gravidez.

Realizou-se a análise da relação entre as fases de estresse e acontecimentos drásticos vivenciados pela amostra estudada. O gráfico 17 ilustra que, quanto maior a quantidade de mudanças ou acontecimentos drásticos, maior será a incidência de estresse no indivíduo:

Gráfico 17 – Fase de estresse x acontecimentos drásticos



Fonte: Elaborado pelo autor.

Uma importante questão a ser levantada diz respeito às estratégias mais utilizadas pelos contabilistas para administrar ou reduzir os níveis de estresse. Na tabela 3 são demonstradas as frequências obtidas na amostra da pesquisa:

Tabela 3 – Estratégias para administração do estresse

Estratégias de administração do estresse	Freq.	%
Enfrento os problemas no momento em que ocorrem	39	14%
Procuro evitar situações que possam causar stress	39	14%
Tenho uma alimentação adequada	37	13%
Tenho tempo de repouso (sono) adequado à minha necessidade	33	11%
Pratico atividades físicas regularmente	27	9%
Administro meu tempo de maneira eficaz	25	9%
Reservo parte do meu tempo diário para lazer e entretenimento	23	8%
Mantenho ritmo e carga de trabalho adequados às minhas capacidades	19	7%
Procuro ganhar tempo adiando a solução dos problemas	18	6%
Tiro férias ou folgas regularmente	13	5%
Faço uso de medicamentos (inclusive automedicação)	7	2%
Busco ajuda profissional (psicólogo)	5	2%
Outros	3	1%
Total geral	288	100%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Entre as estratégias mais utilizadas estão o enfrentamento dos problemas no momento em que ocorrem e o evitamento das situações que possam ocasionar estresse. Ressalta-se que essas estratégias podem, em certas ocasiões, não serem as mais adequadas, pois ocorrerão situações na vida da pessoa em que o enfrentamento e o evitamento não serão alternativas disponíveis.

Na sequência aparecem as estratégias relacionadas à qualidade de vida, como alimentação adequada, tempo de sono adequado, prática de atividades físicas, administração do tempo, lazer e entretenimento. As estratégias menos utilizadas são o uso de medicamentos e a busca de ajuda profissional. Os contabilistas também sinalizaram outras estratégias, como buscar manter a calma, realizar trabalhos voluntários e acupuntura.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais que simples prestadores de serviço, os contabilistas têm se tornado, nos últimos anos, parceiros estratégicos na gestão dos negócios, atuando com planejamento, controle, coordenação e gerenciamento de uma quantidade enorme de informações. A adaptação a esse novo cenário requer, além de habilidades, conhecimentos e atitudes, saúde física e mental para fazer frente à alta carga de trabalho imposta ao profissional contábil.

Nesse sentido, o presente estudo teve como objetivo geral examinar a influência do estresse ocupacional entre os contabilistas que atuam em organizações contábeis de Florianópolis.

Para identificar os principais agentes estressores associados à profissão contábil, buscou-se primeiramente a obtenção dos conhecimentos necessários ao correto entendimento do assunto. Para tanto, foi realizada pesquisa em livros, artigos, teses, dissertações, sites de internet, etc.

Foram verificados, no âmbito da profissão, aspectos inerentes ao estresse, como mudanças constantes nas leis, normas e procedimentos, carga de trabalho elevada, pressão para cumprimento de prazos, alto uso de tecnologia da informação, mantendo o profissional *on line* vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, processos burocráticos e monótonos. A identificação desses fatores permitiu atingir o primeiro objetivo específico da pesquisa.

Com o intuito de atingir o segundo e terceiro objetivos específicos do trabalho, foi elaborado pelo pesquisador, um questionário de pesquisa para coleta de dados relacionados ao perfil profissional e pessoal dos contabilistas, bem como fatores relacionados ao estresse na profissão.

O instrumento foi aplicado aos contabilistas atuantes em organizações contábeis de Florianópolis, e abordou os aspectos pessoais e profissionais como gênero, faixa etária, situação conjugal, renda familiar, grau de instrução, tempo de profissão, atividades desempenhadas, etc. Abordou também aspectos relacionados ao estresse na profissão, como agentes estressores, sintomas, estratégias para reduzir o estresse, etc.

Identificou-se que entre as estratégias mais utilizadas pelos contabilistas para combater ou administrar o estresse, estão o enfrentamento do agente estressor e o evitamento de situações estressantes. Os contabilistas também adotam estratégias

relacionadas à melhoria, não só dos níveis de estresse, mas também qualidade de vida como um todo, como alimentação adequada, tempo de sono adequado, prática de atividades físicas, administração do tempo, lazer e entretenimento. São ações simples e eficazes, que podem ser adotadas por todos, independente da renda, da formação, da atividade exercida, etc.

De um modo geral, observou-se que os contabilistas participantes da pesquisa têm a percepção clara de quais são os principais agentes causadores de estresse na profissão e também das medidas possíveis para administração do problema. A grande questão encontra-se na necessidade de reavaliar hábitos e costumes, adotando ações efetivas para melhoria da qualidade de vida.

Na condição de pesquisador e profissional da área de Gestão de Pessoas, a realização da pesquisa serviu como aprendizado, inclusive com aplicações práticas das teorias e modelos de administração de estresse abordados. Sendo a Contabilidade uma ciência social aplicada, consideramos importante para a formação profissional do futuro contabilista, a inserção, na esfera acadêmica, de disciplinas relacionadas ao fator humano nas organizações, com enfoque voltado para a qualidade de vida no trabalho.

Por fim, como recomendações, sugere-se a realização de novos trabalhos sobre o tema, considerando que o assunto envolve uma grande quantidade de variáveis. A ampliação da base teórica a respeito do estresse na profissão contábil poderá ser útil no desenvolvimento de programas e ações voltados para a redução da incidência de estresse ocupacional e melhoria na qualidade de vida dos contabilistas.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDREWS, Susan. **Stress a seu favor: como gerenciar a sua vida em tempos de crise**. São Paulo: Ágora, 2003.

ARROBA, Tanya. **Pressão no trabalho: stress: um guia de sobrevivência**. São Paulo: McGraw-Hill, c1989. 248p.

BENEDICTO, S. C. et al. **Estresse e Psicopatologias no Ambiente de Trabalho: Conceitos, Contextos, Manifestações e Consequências**. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO FEA USP, 2006, São Paulo. Anais eletrônicos. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/9semead/resultado_semead/trabalhosPDF/5.pdf>. Acesso em: 09 jul. 2012.

BALLONE, Geraldo J. **Estresse e Trabalho**. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br>>, revisto em 2005. Acesso em 10 de novembro de 2007.

BEUREN, Ilse Maria; LONGARAY, André Andrade. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003. 189p.

CAIAFFO, Giovanna de Almeida. **Estresse ocupacional: estudo realizado junto aos funcionários da SUDEMA**. 2003. 67f. Trabalho de conclusão de curso (Monografia) – Curso de Administração – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003.

CARVALHAL, Celia Regina. **Como lidar com o estresse em gerenciamento de projetos**. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas : o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2004. 529p.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC nº 1.389**, de 24 de abril de 2012. Dispõe sobre o Registro Profissional dos Contadores e Técnicos em Contabilidade. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>>. Acesso em 21/05/12.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC nº 1.390**, de 24 de dezembro de 2012. Dispõe sobre o Registro Cadastral das Organizações Contábeis. Disponível em: <<http://www.cfc.org.br>>. Acesso em 21/05/12.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE – RS. **Manual de Orientação e de procedimentos para organizações contábeis**. 4 ed. Porto Alegre: 2009. Disponível em: <<http://www.crcrs.org.br>>. Acesso em 21/05/12.

DELBONI, Thais Helena. **Vencendo o stress**. São Paulo: Makron Books, 1997. 100p.

FLEURY, Maria Tereza Leme. **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997. 133p.

GIRARDI, Dante; TOSTA, Kelly Cristina Benetti Tonani; TOSTA, Humberto Tonani. **Gestão de recursos humanos: teoria e casos práticos**. Florianópolis, SC: Pandion, 2010. 3v. 271p.

GREENBERG, Jerrold S. **Administração do estresse**. 6. ed. São Paulo (SP): Manole, 2002. 390p.

HANSON, Peter G. **Aproveite o seu stress**. São Paulo: Siciliano, 1989. 270p.

INSTITUTO DE PSICOLOGIA E CONTROLE DO STRESS MARILDA EMMANUEL NOVAES LIPP. **Avaliação de stress em adultos**. Disponível em: <<http://www.estresse.com.br>>. Acesso em 20/06/12.

IUDICIBUS, Sergio de. **Teoria da contabilidade**. 9. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2009. 338p.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; MARION, José Carlos; FARIA, Ana Cristina de. **Introdução à teoria da contabilidade**. 5. ed. SÃO PAULO: Atlas, 2009. 271p.

LENSON, Barry. **Viva o estresse**. São Paulo: Prestígio, 2006.

LIPP, Marilda Novaes. **Como enfrentar o stress**. 4. ed. São Paulo: Ícone; Campinas, SP. Editora da UNICAMP, c1994. 91p.

LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Org. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do stress: teoria e aplicações clínicas**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

LIPP, Marilda Moraes; ROCHA, João Carlos. **Stress, hipertensão arterial e qualidade de vida: um guia de tratamento para o hipertenso**. 2. ed. Campinas: Papirus, 1996. 130p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1990. 231p.

MARION, Jose Carlos. **Contabilidade básica**. 10. ed. São Paulo (SP): Atlas, 2009. 269p.

MERLO, R.A. O contabilista do século XXI. Brasília: **Jornal do Conselho Federal de Contabilidade**, 31 mar. 2006. p. 11.

NAKAYAMA, Marina Keiko. **A influência da cultura organizacional na predisposição do gerente ao estresse ocupacional**. 1997. 175f. Tese (Doutorado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

OLIVEIRA, Claudionor dos Santos. **Metodologia científica, planejamento e técnicas de pesquisa:** uma visão holística do conhecimento humano. São Paulo: LTr, 2000. 122p.

PEREIRA, A. M.T.B. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** 3 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

PITLIUK, Rubens. **Stress.** Disponível em: <<http://www.mentalhelp.com>>. Acesso em 10 de novembro de 2007.

PREGNOLATO, Mariuza. **Stress – ele pode ser mais competitivo que você.** Disponível em: <<http://www.redepsi.com.br>>. Inclusão em julho de 2007. Acesso em 25 de outubro de 2007.

PRIMAK, Fábio Vinícius. **Infortabilidade:** a contabilidade na era da informática. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2009. 151p.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional.** 11. ed Rio de Janeiro: Pearson Prentice Hall, 2005. 536p.

ROSSI, Ana Maria. **Autocontrole:** nova maneira de controlar o estresse. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 1994. 138p.

SA, A. Lopes de. **Teoria da contabilidade.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 448p.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral:** calculadora on-line. Disponível em: <<http://www.calculoamostral.vai.la>>. Acesso em: 18/06/12.

SELYE, Hans. **Stress - a tensão da vida.** São Paulo: IBRASA, 1959.

SESCON, Grande Florianópolis. **Associados Sescon.** Disponível em: <<http://www.sesconfloripa.org.br/associados>>. Acesso em 20/06/12.

SILLAS, Edson Paes. **Mulheres contabilistas: um estudo do nível de estresse das profissionais atuantes no estado do Paraná.** 2011. 69 f. Dissertação (Mestrado em Contabilidade). Universidade Federal do Paraná – UFPR, Curitiba/PR.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações.** 3. ed São Paulo (SP): Saraiva, 2010. 640p.

THOMÉ, Irineu. **Empresas de serviços contábeis:** estrutura e funcionamento. São Paulo: Atlas, 2001. 178p.

WEISS, Donald H. **Administre o stress.** São Paulo: Nobel, 1991. 89p.

ZANELLI, Jose Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgilio Bitencourt. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil.** Porto Alegre: ARTMED, 2004. 520 p.

APÊNDICE

Questionário de pesquisa: O estresse ocupacional na profissão contábil

Prezado (a) Contabilista, Meu nome é Gean Carlos Zanardi, sou graduando do Curso de Ciências Contábeis da UFSC e convido você a responder este questionário anônimo, composto de 14 questões, que faz parte da coleta de dados da pesquisa monográfica sobre o estresse ocupacional na profissão contábil. Caso você concorde em participar, leia com atenção os seguintes pontos:

1. Você tem total liberdade para não aceitar participar, assim como desistir do processo a qualquer momento;
2. As informações fornecidas por você serão tratadas de forma confidencial, com aplicação estatística e pessoal;
3. Caso seja de seu interesse, você poderá ser informado a respeito dos resultados obtidos na pesquisa. Para isso, basta entrar em contato com o pesquisador.

Sua participação é muito importante!

Agradeço e fico à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Gean Carlos Zanardi

Ciências Contábeis – UFSC

geanzan@hotmail.com

(48) 8423-1252

*Obrigatório

1. GÊNERO *

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

2. FAIXA ETÁRIA *

- ☐ de 18 a 25 anos
- ☐ de 26 a 35 anos
- ☐ de 36 a 45 anos
- ☐ mais de 45 anos

3. SITUAÇÃO CONJUGAL *

- ☐ Casado/União estável
- ☐ Separado/Divorciado
- ☐ Solteiro
- ☐ Viúvo

4. RENDA FAMILIAR *

- ☐ de 1 a 5 salários mínimos
- ☐ de 6 a 10 salários mínimos
- ☐ de 11 a 15 salários mínimos

- ☐ de 16 a 20 salários mínimos
- ☐ mais de 20 salários mínimos

5. FORMAÇÃO * Grau de escolaridade

- ☐ Ensino Técnico Contábil
- ☐ Ensino Superior Completo
- ☐ Pós-graduação

6. TEMPO NO CARGO OU FUNÇÃO * Há quanto tempo você exerce o cargo ou função atual?

- ☐ menos de 1 ano
- ☐ de 1 a 5 anos
- ☐ de 6 a 10 anos
- ☐ de 11 a 15 anos
- ☐ mais de 15 anos

7. PRINCIPAL ATIVIDADE EM CONTABILIDADE * Na maior parte das suas horas de trabalho, você atua em:

- ☐ Departamento de Pessoal
- ☐ Fiscal/Tributário
- ☐ Departamento Contábil
- ☐ Societária ou paralegal
- ☐ Consultoria/Assessoria
- ☐ Outro:

8. ATIVIDADE PROFISSIONAL EXTRA * Você desenvolve alguma atividade profissional além da sua jornada normal de trabalho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9. FATORES CAUSADORES DE STRESS OCUPACIONAL * Os itens abaixo são fatores potenciais de stress no trabalho. Indique qual a influência de cada um deles no SEU nível de stress:

	Nenhuma	Baixa	Média	Alta
Falta de equilíbrio entre tempo para o trabalho e para vida pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Más condições físicas do ambiente de trabalho (ergonomia, barulho, iluminação, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nenhuma	Baixa	Média	Alta
Relações humanas inadequadas (má relação com colegas ou chefia)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carga de trabalho excessiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Excesso de mudanças (nas rotinas de trabalho, na legislação, nas normas, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabalho rotineiro, burocrático e monótono	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouco envolvimento na tomada de decisões na empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Insatisfação com a remuneração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Falta de estabilidade no emprego (incertezas quanto ao futuro)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poucas oportunidades de desenvolvimento profissional e evolução na carreira	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Baixa motivação, sensação de inutilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ESTRATÉGIAS PARA REDUZIR O NÍVEL DE STRESS * Das estratégias para reduzir o nível de stress, assinale quais você utiliza com mais frequência:

- ☐ Pratico atividades físicas regularmente
- ☐ Tenho uma alimentação adequada
- ☐ Tenho tempo de repouso (sono) adequado à minha necessidade
- ☐ Reservo parte do meu tempo diário para lazer e entretenimento
- ☐ Tiro férias ou folgas regularmente
- ☐ Mantenho ritmo e carga de trabalho adequados às minhas capacidades
- ☐ Administro meu tempo de maneira eficaz
- ☐ Procuro evitar situações que possam causar stress
- ☐ Enfrento os problemas no momento em que ocorrem
- ☐ Procuro ganhar tempo, adiando a solução dos problemas
- ☐ Busco ajuda profissional (psicólogo)
- ☐ Faço uso de medicamentos (inclusive automedicação)
- ☐ Outro:

11. Dos sintomas abaixo, assinale todos os que ocorreram com você nas ÚLTIMAS 24 HORAS *
Assinale quantas alternativas desejar:

- ☐ Mãos e/ou pés frios
- ☐ Boca seca
- ☐ Nó ou dor no estômago
- ☐ Aumento de sudorese (muito suor)
- ☐ Tensão muscular (dor muscular)
- ☐ Aperto na mandíbula/ranger de dentes
- ☐ Problemas intestinais passageiros
- ☐ Insônia, dificuldade para dormir
- ☐ Taquicardia (batimentos acelerados)
- ☐ Respiração ofegante
- ☐ Hipertensão súbita e passageira
- ☐ Mudança de apetite (muito ou pouco)
- ☐ Aumento súbito de motivação
- ☐ Vontade súbita de realizar novos projetos
- ☐ Outro:

12. Dos sintomas abaixo, assinale todos os que ocorreram com você NA ÚLTIMA SEMANA *
Assinale quantas alternativas desejar:

- ☐ Problemas com a memória, esquecimento
- ☐ Mal-estar generalizado, sem causa
- ☐ Formigamento das extremidades (pés/mãos)
- ☐ Sensação de desgaste físico constante
- ☐ Mudança de apetite
- ☐ Surgimento de problemas de pele (dermatológicos)
- ☐ Hipertensão arterial (pressão alta)
- ☐ Cansaço constante
- ☐ Gastrite prolongada, queimação, azia
- ☐ Tontura, sensação de estar flutuando
- ☐ Sensibilidade emotiva excessiva
- ☐ Dúvidas quanto a si próprio
- ☐ Pensamentos sobre um só assunto
- ☐ Irritabilidade excessiva
- ☐ Diminuição da libido

- ☐ Outro:

13. Dos sintomas abaixo, assinale todos os que ocorreram com você NO ÚLTIMO MÊS * Assinale quantas alternativas desejar

- ☐ Problemas intestinais frequentes
- ☐ Dificuldades sexuais
- ☐ Formigamento das extremidades (mãos/pés)
- ☐ Insônia
- ☐ Tiques nervosos
- ☐ Hipertensão arterial confirmada
- ☐ Problemas dermatológicos prolongados
- ☐ Mudança extrema de apetite
- ☐ Taquicardia (batimento acelerado)
- ☐ Tontura frequente
- ☐ Úlcera
- ☐ Impossibilidade de trabalhar
- ☐ Pesadelos
- ☐ Sensação de incompetência em todas as áreas
- ☐ Vontade de fugir de tudo
- ☐ Apatia, vontade de nada fazer, depressão
- ☐ Cansaço excessivo
- ☐ Pensamento constante no mesmo assunto
- ☐ Irritabilidade sem causa aparente
- ☐ Angústia ou ansiedade diária
- ☐ Hipersensibilidade emotiva
- ☐ Perda do senso de humor
- ☐ Outro:

14. Assinale os acontecimentos que você vivenciou nos ÚLTIMOS DOZE MESES: * Mudanças dramáticas na vida pessoal aumentam a vulnerabilidade ao stress

- ☐ Morte do cônjuge ou de um familiar próximo
- ☐ Divórcio ou separação conjugal
- ☐ Grave lesão ou doença – pessoal ou de familiar próximo
- ☐ Casamento ou reconciliação conjugal com o companheiro
- ☐ Demissão de emprego

- ☐ Gravidez
- ☐ Novo membro na família (nascimento, adoção, pessoa mais velha vindo morar, etc)
- ☐ Grande mudança no trabalho (promoção, rebaixamento, transferência, fusão, falência, etc)
- ☐ Grande alteração na situação financeira (para melhor ou para pior)
- ☐ Começo ou término de educação formal
- ☐ Grandes mudanças nas condições de vida (construção ou aquisição de casa nova, perda da moradia, etc)
- ☐ Empréstimo ou dívida de alto valor
- ☐ Mudança nos hábitos de vida (modo de agir, de vestir, interações sociais, etc)
- ☐ Não ocorreu nenhum fato ou mudança drástica na minha vida nos últimos doze meses
- ☐ Outro:

Tecnologia [Google Docs](#)